



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**ANALISIS DAMPAK PEMBAYARAN ONLINE, SURAT
TUNGGAKAN PAJAK, DAN PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KOTA JAKARTA TIMUR TAHUN 2019-2022**

Disusun Oleh:

Fithrini Annisa

1904431025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2023**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



ANALISIS DAMPAK PEMBAYARAN ONLINE, SURAT TUNGGAKAN PAJAK, DAN PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KOTA JAKARTA TIMUR TAHUN 2019-2022

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan

Disusun Oleh:
Fithrini Annisa
1904431025

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2023

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Fithrini Annisa

NIM : 1904431025

Tanda tangan :



Tanggal : 24 Juli 2023

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fithrini Annisa

NIM : 1904431025

Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan

Judul Skripsi : Analisis Dampak Pembayaran Online, Surat Tunggakan Pajak, dan Penghapusan Sanksi Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kota Jakarta Timur Tahun 2019-2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Terapan pada Program Studi D4 Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Lia Ekowati, S.Sos., M.PA.

Anggota Penguji : Hayati Fatimah, S.E., Ak., M.Ak.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 11 Agustus 2023





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Fithrini Annisa
Nomor Induk Mahasiswa : 1904431025
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D4 Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi : Analisis Dampak Pembayaran Online, Surat
Tunggakan Pajak, dan Penghapusan Sanksi Pajak Dalam Upaya Meningkatkan
Kepatuhan Wajib Pajak Kota Jakarta Timur Tahun 2019-2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Hayati Fatimah, S.E., Ak., M.Ak.)

NIP. 197306152000032001

Ketua Program Studi

(Yusep Friya Purwa Setya, S.E., M.Ak., CTA, CPA)

NIP. 196302031990031001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Dampak Pembayaran Online, Surat Tunggakan Pajak, dan Penghapusan Sanksi Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kota Jakarta Timur Tahun 2019-2022”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Sidang Skripsi.

Proses penyusunan skripsi ini mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan lancar. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Yusep Friya Purwa Setya, S.E., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Keuangan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Hayati Fatimah, S.E., Ak., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberikan arahan sekaligus masukan selama penyusunan skripsi.
5. Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Samsat Jakarta Timur dan atas kesediaannya untuk memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Staf Sub Bagian Tata Usaha Pajak dan Satuan Pelaksana Penagihan Kantor Samsat Jakarta Timur yang telah membantu kelancaran penelitian ini dengan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan materil maupun moril, doa serta dukungan kepada penulis.
8. Bitha, Rubby, dan Icha yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini serta Acha, Restu, Yohana, dan Carel yang memberikan dukungan dan motivasi agar skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Icha, Baby, Lintang, dan Gandes selaku sahabat penulis yang senantiasa mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna karena kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis sebagai bahan evaluasi untuk di masa depan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan menambah wawasan pembaca.

Depok, 24 Juli 2023

Fithrini Annisa

NIM. 1904431025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fithrini Annisa
NIM : 1904431025
Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Dampak Pembayaran Online, Surat Tunggakan Pajak, dan Penghapusan Sanksi Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kota Jakarta Timur Tahun 2019-2022

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 24 Juli 2023

Yang menyatakan

(Fithrini Annisa)



ANALISIS DAMPAK PEMBAYARAN ONLINE, SURAT TUNGGAKAN PAJAK, DAN PENGHAPUSAN SANKSI PAJAK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KOTA JAKARTA TIMUR TAHUN 2019-2022

Fithrini Annisa
Program Studi D4 Akuntansi Keuangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari pembayaran online, surat tunggakan pajak, dan penghapusan sanksi pajak dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak di Jakarta Timur tahun 2019-2022. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan data reduction, data display, dan pengambilan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pembayaran online berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dilihat dari banyaknya pengguna layanan pembayaran online dan wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak melalui pembayaran online. Surat tunggakan pajak tidak berdampak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami fluktuasi dan tidak secara konstan meningkat. Penghapusan sanksi pajak berdampak kepatuhan wajib pajak karena meningkatkan jumlah wajib pajak yang melunasi tunggakan pajaknya saat periode kebijakan.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, E-Samsat, SIGNAL, Surat Tunggakan Pajak, Penghapusan Sanksi Pajak

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ANALYSIS OF THE IMPACT OF ONLINE PAYMENTS, TAX ARREARS LETTERS, AND ELIMINATION OF TAX SANCTIONS IN AN EFFORT TO INCREASE TAXPAYER COMPLIANCE IN CITY OF EAST JAKARTA, 2019-2022

Fithrini Annisa
Study Program D4 Financial Accounting

ABSTRACT

This study aims to analyse the impact of online payments, tax arrears letters, and the elimination of tax sanctions (sunset policy) to increase taxpayer compliance in East Jakarta in 2019–2022. The approach used in this study is a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was carried out using interviews and documentation methods. Data analysis was carried out through data reduction, data display, and drawing conclusions. The results of the study show that online payments have an impact on increasing taxpayer compliance seen by the large number of users of online payment services and taxpayers who are motivated to pay taxes through online payments. Tax arrears letters have no impact on increasing taxpayer compliance because the level of taxpayer compliance fluctuates and does not increase constantly. The elimination of tax sanctions impacts taxpayer compliance because it increases the number of taxpayers who pay off their tax arrears during the policy period.

Keywords: *Taxpayer Compliance, E-Samsat, SIGNAL, Tax arrears letters, Sunset Policy*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pajak Kendaraan Bermotor	8
2.2 Layanan Pembayaran Online.....	9
2.3 Surat Tunggakan Pajak.....	11
2.4 Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak	12
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14
2.7 Kerangka Pemikiran	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	23



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	24
3.6	Metode Analisis Data	25
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Hasil Penelitian.....	28
4.1.1	Profil Singkat Kantor Bersama Samsat.....	28
4.1.2	Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Timur Tahun 2019-2022.....	30
4.1.3	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Jakarta Timur.....	32
4.1.4	Data Wajib Pajak yang Dikirimkan Surat Tunggakan Pajak.....	33
4.1.5	Data Realisasi Penerimaan Tunggakan Pajak	34
4.2	Pembahasan	38
4.2.1	Analisis Dampak Pembayaran Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
4.2.2	Analisis Dampak Surat Tunggakan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
4.2.3	Analisis Dampak Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
BAB 5 PENUTUP.....		45
5.1	Simpulan.....	45
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		51



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Norma Absolut Skala Lima.....	14
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4. 1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019-2022... 30	
Tabel 4. 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Jakarta Timur.....	33
Tabel 4. 3 Data Pengiriman Surat Tunggakan Pajak	34
Tabel 4. 4 Realisasi Penerimaan Tunggakan Pajak Tahun 2019	35
Tabel 4. 5 Realisasi Penerimaan Tunggakan Pajak Tahun 2020	36
Tabel 4. 6 Realisasi Penerimaan Tunggakan Pajak Tahun 2021	37
Tabel 4. 7 Realisasi Penerimaan Tunggakan Pajak Tahun 2022	37
Tabel 4. 8 Jumlah Wajib Pajak yang Dikirimkan Surat.....	40
Tabel 4. 9 Persentase Wajib Pajak yang Melakukan Pembayaran Setelah Dikirimkan Surat.....	41
Tabel 4. 10 Jumlah Realisasi Tunggakan Kendaraan Bermotor.....	42

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rumus Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur	29
Gambar 4. 2 Grafik Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor	31
Gambar 4. 3 Grafik Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	32





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak daerah merupakan pungutan paksa yang berasal dari wajib pajak yang digunakan untuk mendanai kebutuhan negara dalam meningkatkan pembangunan daerah dan sarana publik sebagaimana yang didefinisikan oleh Siahaan (dalam Winasari, 2020). Menurut Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah terbagi menjadi dua jenis, yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota. Salah satu jenis pajak provinsi adalah pajak kendaraan bermotor yang menjadi sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan situs web resmi Provinsi Jawa Barat, Kota Yogyakarta, Jawa Tengah, Sulawesi Utara, dan Nusa Tenggara Barat pajak kendaraan bermotor merupakan penyumbang paling banyak diantara pajak provinsi lainnya. Pajak kendaraan bermotor di daerah tersebut masing-masing berkontribusi sebesar 43,40%, 51,81%, 41,94%, 33,62%, dan 33,35% terhadap keseluruhan total pajak provinsi. Selain itu, Khoiriyah (2021) menyatakan bahwa kontribusi pajak kendaraan bermotor di daerah Gresik melebihi 50% dalam 3 tahun berturut-turut yakni 59,62% pada tahun 2017, 59,17% pada tahun 2018, dan 59,40% pada tahun 2019. Oleh karena itu, penerimaan dari pajak kendaraan bermotor harus dioptimalkan demi meningkatkan pendapatan asli daerah.

Setiap tahun, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus bertambah. Hingga awal tahun 2022, terdapat sekitar 146.046.000 unit kendaraan bermotor di Indonesia (Fauzan, 2022). Namun, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor tersebut tidak sejalan dengan peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada bulan Desember 2021, sekitar 40 juta kendaraan bermotor atau 39% dari total 103 juta kendaraan yang tercatat di Kantor Bersama Samsat tidak melakukan pendaftaran ulang. Akibatnya, potensi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor hilang dan tunggakan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2016 – 2021 tercatat mencapai 100 triliun (Detik, 2022; Fauzan, 2022). Setahun setelahnya, per Desember 2022 tercatat bahwa wajib pajak yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

membayar pajak mencapai 56,24%. Sedangkan 43,76% sisanya belum melaksanakan kewajiban perpajakannya (Detik, 2023).

Banyaknya masyarakat Indonesia yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai alat transportasinya meningkatkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Oleh sebab itu, wajib pajak diwajibkan untuk membayar pajak kendaraan bermotor karena kepemilikannya terhadap kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan penyumbang terbesar dalam pajak provinsi karena banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Apabila pajak kendaraan bermotor meningkat maka Pendapatan Asli Daerah ikut meningkat karena pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam salah satu jenis pajak provinsi. Pendapatan daerah yang meningkat dapat mendorong efisiensi pembangunan daerah sehingga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan hal yang harus dioptimalisasikan. Apabila wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor akan timbul tunggakan pajak. Tunggakan pajak yang besar dapat menghilangkan potensi pendapatan daerah sehingga laju pertumbuhan daerah dapat terhambat. Yulitiawati & Meliya (2021) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting karena penerimaan pajak kendaraan bermotor akan terealisasi secara maksimal apabila wajib pajak memahami dan mematuhi kewajiban perpajakannya sebab penerimaan pajak kendaraan bermotor tercermin dari kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Instansi yang ditugaskan oleh Pemerintah Provinsi untuk memberikan pelayanan publik dan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, yang selanjutnya akan disebut Samsat. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan untuk meningkatkan pendapatan daerah, Samsat melakukan berbagai layanan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu dari layanan tersebut adalah pembayaran online dengan Electronic Samsat (E-Samsat) dan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Layanan ini menggunakan teknologi digital untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kendaraan bermotor tanpa harus pergi ke Kantor Bersama Samsat terdekat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui ATM Bank, Mobile Banking, Internet Banking (E-Samsat) maupun aplikasi SIGNAL.

Untuk menghindari tunggakan pajak kendaraan bermotor yang semakin besar dari tahun ke tahun, Samsat mengambil langkah dengan mengirimkan surat tunggakan pajak kepada wajib pajak yang belum melunasi pajak kendaraan bermotornya setahun kebelakang dengan tujuan dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Tindakan yang diupayakan oleh Samsat merupakan tindakan preventif atas dihapusnya registrasi kendaraan bermotor. Menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, registrasi kendaraan bermotor dapat dihapus apabila pemenuhan kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan oleh wajib pajak selama periode dua tahun berturut-turut. Oleh karena itu, pengiriman surat tunggakan pajak kepada wajib pajak dimaksudkan untuk membuat wajib pajak segera menyelesaikan kewajibannya yang telah tertunda.

Salah satu faktor ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah faktor ekonomi. Terlebih dalam situasi pandemi *covid-19* yang berdampak terhadap penurunan ekonomi di Indonesia pada tahun 2020. Sebagai tanggapan atas kondisi darurat tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberlakukan kebijakan pemutihan pajak untuk meringankan beban wajib pajak. Pada tahun 2021 dan 2022 juga diberlakukan kebijakan pemutihan pajak untuk membantu wajib pajak yang terkena dampak dari pandemi *covid-19*.

Berdasarkan uraian diatas, Samsat menyediakan layanan pembayaran online yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan mengirimkan surat tunggakan pajak kepada wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kebijakan pemutihan pajak berisi penghapusan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor sehingga wajib pajak membayar pokok pajaknya saja serta pemberian keringanan pokok pajak. Pemerintah Provinsi DKI memberlakukan kebijakan pemutihan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pajak berdasarkan Peraturan Gubernur dan Surat Keterangan Kepala Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Ketiga variabel tersebut akan diteliti untuk diketahui dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak dari tahun 2019 sampai dengan 2022 untuk dilihat peningkatan atau penurunannya pada saat sebelum pandemi tahun 2019, saat pandemi tahun 2020, dan dua tahun setelah pandemi yakni 2021 dan 2022 karena kondisi perekonomian di Indonesia juga mengalami pemulihan pada kedua tahun tersebut. Penelitian dilaksanakan dengan batasan tempat penelitian di Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur sehingga penelitian ini ditulis dengan judul “Analisis Dampak Pembayaran Online, Surat Tunggakan Pajak, dan Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Jakarta Timur Tahun 2019-2022”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Pajak kendaraan bermotor sangat berperan besar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena sumber utama pendapatan daerah bersumber dari pajak kendaraan bermotor. Penerimaan daerah yang berasal dari pajak kendaraan bermotor dapat menyokong pembangunan daerah karena kontribusinya yang paling tinggi di antara pajak provinsi lainnya. Peluang pemasukan pendapatan daerah yang berasal dari pajak kendaraan bermotor dapat berisiko hilang jika banyak dari pemilik kendaraan tersebut tidak membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak berdampak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor sehingga kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan demi memajukan pembangunan daerah.

Dari total 103 juta unit kendaraan bermotor yang tercatat per akhir tahun 2021, terdapat 39-40% kendaraan yang belum melunasi pajak kendaraan bermotor (Fauzan, 2022). Berdasarkan data tersebut, masih ada wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan masalah sering ditemukan sehari-hari. Terlebih lagi banyaknya masyarakat Indonesia yang memiliki kendaraan bermotor. Sudah menjadi kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor atas kepemilikannya terhadap kendaraan bermotor.

Beberapa tahun kebelakang jumlah kendaraan yang terus berkembang di sejumlah daerah menimbulkan potensi penerimaan pajak kendaraan motor yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

besar. Tercatat per 3 Januari 2023 jumlah kendaraan yang teregistrasi sebanyak 152.565.905 unit. Angka tersebut mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun 2020 lalu yang hanya mencapai 136.137.451 unit (Akbar, 2023). Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta menyatakan bahwa penambahan kendaraan bermotor tahun 2020-2021 mencapai 600 ribu unit yang didominasi oleh kendaraan roda dua sebesar 500 ribu unit (Yuantisya, 2023). Wilayah terbanyak pemilik kendaraan bermotor adalah Jawa Timur dengan jumlah mencapai 24 juta unit. Sedangkan wilayah kedua terbanyak pemilik kendaraan bermotor adalah DKI Jakarta yang mencapai 21 juta unit. Wilayah DKI Jakarta terbagi menjadi lima, yaitu Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Barat, Jakarta Timur, dan Jakarta Selatan. Jakarta Timur memiliki kendaraan bermotor sejumlah 2,8 juta unit yang merupakan angka paling tinggi diantara daerah di DKI Jakarta lainnya. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Jakarta Timur akan diteliti dengan alasan tersebut.

Pada tahun 2020, pandemi *covid-19* mewabah di Indonesia sehingga Kantor Bersama Samsat mengembangkan aplikasi pembayaran online untuk memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke Kantor Bersama Samsat. Selain itu, diberlakukan kebijakan penghapusan sanksi pajak untuk meringankan beban wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akibat menurunnya perekonomian di Indonesia akibat pandemi. Kebijakan penghapusan sanksi pajak kembali diberlakukan pada tahun 2021 dan 2022 ketika kondisi perekonomian di Indonesia mulai pulih. Kebijakan tersebut bertujuan untuk membantu wajib pajak yang terkena dampak *covid-19*. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan wajib pajak akan dianalisis dari tahun 2019 sampai dengan 2022 untuk menganalisis kondisi kepatuhan wajib pajak sebelum pandemi, pada saat pandemi, dan sesudah pandemi.

Selain itu, Kantor Bersama Samsat melakukan upaya lainnya seperti mengirimkan surat tunggakan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya agar target penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat terealisasi sepenuhnya. Oleh sebab itu, penelitian ini akan dilakukan untuk menganalisis dampak layanan yang diberikan oleh Samsat

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan kebijakan yang diberlakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal memberi kemudahan dan keringanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk memberi batasan penelitian, penelitian ini akan dilakukan di Kantor Bersama Samsat Wilayah Jakarta Timur untuk tahun 2019 sampai dengan 2022.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Terdapat perbedaan antara kondisi yang diharapkan dengan realita yang terjadi. Oleh karena itu, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yang terbagi ke dalam tiga pokok permasalahan yaitu:

1. Apakah layanan pembayaran online berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak tahun 2019-2022?
2. Apakah surat tunggakan pajak berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak tahun 2019-2022?
3. Apakah kebijakan penghapusan sanksi pajak berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak tahun 2019-2022?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dampak layanan pembayaran online dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tahun 2019-2022
2. Menganalisis dampak surat tunggakan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tahun 2019-2022
3. Menganalisis dampak kebijakan penghapusan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tahun 2019-2022

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan akan memberikan wawasan dan pemahaman mengenai pajak kendaraan bermotor yang termasuk ke dalam salah satu elemen penting dalam Pendapatan Asli Daerah dan keterkaitan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bagi penulis dan pembaca terutama bagi wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi pemerintah dan Kantor Bersama Samsat untuk menentukan kebijakan selanjutnya yang akan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyajian yang sistematis akan membantu memahami isi skripsi ini dan memberikan gambaran umum tentang pembahasan yang dirumuskan sesuai menurut kaidah dan aturan baku penulisan hukum. Sub bab yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman secara keseluruhan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan bentuk rangkuman dari keseluruhan penelitian dan gambaran umum layanan pembayaran online, surat tunggakan pajak, dan kebijakan pemutihan pajak dalam penelitian. Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori mengenai pajak kendaraan bermotor, pembayaran online, dan kebijakan pemutihan pajak. Selain itu, terdapat hasil penelitian sebelumnya sebagai acuan dasar teori dan kerangka pemikiran.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran kerangka pemikiran, pengumpulan data, analisis data, penyampaian materi atas pengolahan data dengan menggunakan metode kualitatif.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, menyajikan data penelitian, serta pembahasannya.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran kepada pihak yang terkait dengan penelitian.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan

Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia, termasuk wilayah DKI Jakarta. Kota Jakarta Timur merupakan daerah yang memiliki kendaraan bermotor paling banyak dibandingkan daerah di DKI Jakarta lainnya. Peningkatan kendaraan bermotor seharusnya sejalan dengan peningkatan realisasi pajak kendaraan bermotor. Namun, masih terdapat tunggakan pajak yang mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Kantor Bersama Samsat selaku instansi pemungut pajak kendaraan bermotor melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan membuat layanan online, mengirim surat tunggakan pajak, dan memberlakukan kebijakan penghapusan sanksi pajak. Berdasarkan dari pemaparan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan pembayaran online berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang merasa proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dimudahkan dengan adanya layanan pembayaran online. Selain itu, menggunakan layanan pembayaran online memotivasi mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya karena cara pembayarannya yang mudah.
2. Pengiriman surat tunggakan pajak kepada wajib pajak kurang berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam jangka waktu 2019-2022, selisih antara wajib pajak yang dikirimkan surat dengan wajib pajak yang melakukan pembayaran adalah 36.646 dengan persentase 37,3%, Peningkatan kepatuhan wajib pajak oleh pengiriman surat tunggakan pajak terjadi pada tahun 2022 dengan persentase kepatuhan mencapai 74,5%. Sedangkan pada tiga tahun sebelumnya persentase kepatuhan pajak konstan pada 30% ditahun 2019 dan 2020. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 19,4%.
3. Kebijakan penghapusan sanksi pajak berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Realisasi kendaraan bermotor yang tertunggak

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengalami kenaikan kecuali pada tahun 2020 yang menurun sebesar 36.343. Dua tahun setelahnya realisasi kendaraan bermotor mengalami kenaikan secara berturut-turut. Realisasi kendaraan bermotor paling tinggi ada pada tahun 2022 yakni sebesar 79.380. Hal ini dikarenakan periode penghapusan sanksi pajak yang lebih lama dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Penghapusan sanksi pajak pada tahun 2022 dilaksanakan selama empat bulan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak yang bersangkutan pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Kantor Bersama Samsat
 - a. Lebih aktif dalam mensosialisasikan pembayaran online seperti aplikasi SIGNAL kepada masyarakat luas karena pengingat jatuh tempo pajak kendaraan bermotor akan dikirimkan melalui SMS Blast lewat aplikasi SIGNAL. Sehingga akan lebih mudah mengingatkan wajib pajak apabila sebagian besar wajib pajak menggunakan aplikasi SIGNAL.
 - b. Memberlakukan kebijakan penghapusan sanksi pajak dengan periode yang lebih panjang. Wajib pajak yang melakukan realisasi tunggakan pajak pada tahun 2022 mencapai jumlah yang tinggi karena kebijakan dilaksanakan selama empat bulan.
 - c. Mengembangkan sistem baru secara *online* khusus untuk pelaksanaan kebijakan penghapusan sanksi pajak yang memperbolehkan wajib pajak mengirimkan dokumen-dokumen syarat penghapusan sanksi pajak secara *online*. Sehingga wajib pajak yang tidak dapat datang langsung ke Kantor Bersama Samsat dapat ikut serta memanfaatkan penghapusan sanksi pajak.
 - d. Mensosialisasikan kepada wajib pajak yang awam mengenai tata cara mengikuti kebijakan penghapusan sanksi pajak supaya wajib pajak yang baru pertama kali ikut serta dapat memahami alur penghapusan sanksi pajak.
 - e. Mensosialisasikan peran penting pajak agar wajib pajak dapat lebih sadar akan kewajiban perpajakannya. Walaupun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberlakukan kebijakan penghapusan sanksi pajak hampir satu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tahun sekali, sudah sepatutnya wajib pajak tidak telat membayar pajak kendaraan bermotor dan hanya menunggu kebijakan tersebut untuk melunasi seluruh tunggakannya. Oleh karena itu, petugas perpajakan harus lebih gencar dalam mensosialisasikan mengenai pajak agar wajib pajak tidak terlambat membayar pajak.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti bidang yang serupa dapat memperbanyak teknik pengumpulan data seperti observasi dan menambah informan wajib pajak agar informasi yang didapatkan lebih beragam karena setiap wajib pajak mengalami situasi yang unik, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih beragam dan faktual. Selain itu, dapat menambah komponen layanan Kantor Bersama Samsat lainnya yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru*, Samsat *Corner*, dan Samsat *Delivery Order*.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P. M. (2023, Januari 6). Populasi Kendaraan Bermotor di Jakarta Bertambah. *Republika*.
<https://visual.republika.co.id/berita/ro2cwb283/populasi-kendaraan-bermotor-di-jakarta-bertambah>
- CNN Indonesia. (2019). Telat Bayar Pajak STNK Bakal Dikirim “Surat Cinta” ke Rumah. *CNN*.
- Detik. (2022, September 9). Jangan Sampai Kendaraan Jadi Bodong Cuma Gegara Tak Bayar Pajak 2 Tahun. *DetikOto*. <https://oto.detik.com/berita/d-6281761/jangan-sampai-kendaraan-jadi-bodong-cuma-gegara-tak-bayar-pajak-2-tahun>
- Detik. (2023, Februari 6). Duh! Hampir Separuh Kendaraan di RI Tak Bayar Pajak, Ini Sebabnya. *DetikOto*. <https://oto.detik.com/berita/d-6553155/duh-hampir-separuh-kendaraan-di-ri-tak-bayar-pajak-ini-sebabnya>
- Detik. (2023, Maret 30). Jokowi Bicara Macet, Jangan Kaget Lihat Jumlah Kendaraan di Jakarta. *DetikOto*. <https://oto.detik.com/berita/d-6647233/jokowi-bicara-macet-jangan-kaget-lihat-jumlah-kendaraan-di-jakarta#:~:text=Jakarta%20Timur%20menjadi%20wilayah%20dengan,dan%20kendaraan%20khusus%205.828%20unit>
- Dewi, F. S. (2014). Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak 2011-2013 Di Kpp Pratama Purworejo. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Ernawati, S., & Syamsiah, E. N. (2016). Pengaruh Faktor Tax Payer Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 13(1).
- E-Samsat Jabar – BAPENDA JABAR. (t.t.). Diambil 13 November 2022, dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar/>
- Fauzan, R. (2022). Tunggakan Pajak Kendaraan Rp100 Triliun, Ini Data Jumlah Mobil dan Motor di RI. *Bisnis.com*.
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220722/259/1558174/tunggakan-pajak-kendaraan-rp100-triliun-ini-data-jumlah-mobil-dan-motor-di-ri>
- Ferry, W., & Sri, D. (2020). Pengaruh Pemutihan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 68–88.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Utami, E. F., Ustiawaty, J., Sukmana, D. J., Fardani, R. A., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; 1 ed.). CV Pustaka Ilmu.
<https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hardiansyah, Z. (2022). Cara Daftar Aplikasi Signal, Bisa Bayar Pajak Kendaraan Tanpa ke Samsat. *Kompas*.
<https://tekno.kompas.com/read/2022/01/19/15150007/cara-daftar-aplikasi-signal-bisa-bayar-pajak-kendaraan-tanpa-ke-samsat?page=all>
- Hertiarani, W. (2016). Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3), 419–440. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v13i3.102>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta Go. (t.t.). Diambil 13 November 2022, dari <https://jakarta.go.id/e-samsat>
- Karsadi. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (1 ed.). Pustaka Pelajar.
- Khoiriyah, N. (2021). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Jawa Timur di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Gresik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 9(1).
- Leksono, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Ekonomi dan Bisnis*. Graha Ilmu.
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Daerah Selama Status Darurat Bencana Covid-19, (2020).
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 60 Tahun 2021 Tentang Insentif Fiskal Tahun 2021, (2021).
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 90 Tahun 2019 Tentang Pemberian Keringanan Pokok dan Penghapusan Sanksi Administrasi Piutang Pajak Daerah, (2019).
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 104 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 60 Tahun 2021 Tentang Insentif Fiskal Tahun 2021, (2021).
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 115 Tahun 2020 Tentang Pemberian Keringanan Pokok Pajak Dan/Atau Penghapusan Sanksi Administratif Tahun Pajak 2020, (2020).
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, (2011). <https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/14951>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Sadya, S. (2023, Januari 2). Polri Catat 152,51 Juta Kendaraan di Indonesia pada 2022. *DataIndonesia.id*. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/polri-catat-15251-juta-kendaraan-di-indonesia-pada-2022>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (Seventh Edition). Wiley.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Rnd* (1 ed). Alfabeta.
- Suharyadi, D., Martiwi, R., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada BPRD Provinsi DKI Jakarta. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter>
- Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Ibukota Jakarta Nomor 1588 Tahun 2022 Tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Daerah, (2022).
- Suryanti, H., & Sari, I. H. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 16(2), 14–26.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Tumuli, A. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. (2016). Analisis Penerapan E-Spt dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 4(3), 102–112.
- Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioural Accounting Journal*, 3(2), 130–143.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Platform Riset Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma>
- Yuantisya, M. (2023, April 6). Kendaraan Bermotor di Jakarta Bertambah 600.000, Penambahan Jalan Hanya 0,01 Persen. *Tempo.co*. <https://metro.tempo.co/amp/1711863/kendaraan-bermotor-di-jakarta-bertambah-600-000-penambahan-jalan-hanya-001-persen>
- Yulitiawati, & Meliya, P. O. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Pajak, Pembebasan Bea Balik Nama, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Oku. *Jurnal Ilmiah Ekonomika*, 14(2), 195–206.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Prenadamedia Group.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



LAMPIRAN

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 1. Surat Izin Riset



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jalan Abdul Muis No. 66 Telp. 3865580-85 Fax. 3865643
JAKARTA

Kode Pos : 10160

Nomor : 624/HM.03.04
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberitahuan izin riset dan penelitian

23 Juni 2023

Kepada

- Yth 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan
2. Kepala Bidang Pendapatan Pajak II
3. Kepala Bidang Peraturan
4. Kepala Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan
5. Kepala Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Jakarta Timur di Jakarta

Sehubungan dengan Surat Politeknik Negeri Jakarta Nomor 3815/PL3/PK.01.09/2023 tanggal 14 Juni 2023 perihal permohonan riset dan penelitian, dengan ini memberikan izin riset dan penelitian kepada :

Nama : Fithrini Annisa
NIM : 1904431025
Program : Akuntansi Keuangan
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta
Judul Penelitian : Analisis Dampak Pembayaran Online, Surat Tunggakan Pajak, dan Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kota Jakarta Timur Tahun 2019-2022

Pada prinsipnya Badan Pendapatan Daerah memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan riset atau penelitian dengan ketentuan mentaati aturan yang berlaku, adapun waktu pelaksanaan dimulai tanggal 26 Juni 2023 s.d 31 Agustus 2023. Untuk itu dimohon Saudara dapat memberikan informasi/petunjuk seperlunya guna keperluan dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Badan Pendapatan Daerah
Provinsi DKI Jakarta



Tembusan :
Politeknik Negeri Jakarta

Catatan :
Kepada Mahasiswa yang bersangkutan wajib menyerahkan 1 (satu) buku skripsi atau penelitiannya kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta (Up.Subbag Kepegawaian)

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HASIL WAWANCARA

Nama : Ashari (Informan 1)

Jabatan : Staf Sub-Divisi Pengelolaan Data

Indikator : Pembayaran Online

1. Sejak kapan Samsat Jakarta Timur memberlakukan E-Samsat dan SIGNAL?
E-Samsat sudah dari lama sebenarnya, yang pasti ini dari tahun 2019 sebelum covid E-Samsat sudah ada, lalu dikembangkan lagi pas covid itu namanya menjadi SAMOLNAS kemudian dikembangkan lagi namanya Signal. Kalau E-Samsat sudah duluan daripada SAMOLNAS. SAMOLNAS ini muncul ketika ada covid-19 kemudian dikembangkan lagi SIGNAL. SIGNAL sudah ada sejak tahun 2020.
2. Apa tujuan dibuat layanan E-Samsat dan SIGNAL?
Tujuannya adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Diantara layanan E-Samsat dan SIGNAL, mana yang paling banyak digunakan oleh wajib pajak?
Untuk saat ini, SIGNAL. Karena lebih praktis dan bisa membayar dalam satu keluarga. Kalau E-Samsat kan nomor rekening dan nomor STNK harus sama.
4. Menurut Bapak, apakah penggunaan E-Samsat dan SIGNAL dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
Iya dapat meningkatkan. Karena dalam setiap tahun itu banyak sekali yang membayar pajak melalui aplikasi signal. Bahkan kalau di hari libur (weekend) tiap senin kita cetak banyak. Apalagi di Samsat Jakarta Timur paling tinggi penerimaan SIGNAL-nya.
5. Apakah terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sejak diberlakukannya E-Samsat dan SIGNAL?
Iya. Semakin kesini semakin mudah mereka juga semakin gampang membayarnya. Secara otomatis penerimaan kita juga naik.
6. Apa hambatan yang dialami dari penerapan E-Samsat dan SIGNAL?
Yang pasti masyarakat belum banyak yang tau terkait dengan ini. Cuman sebagian mungkin 50% sudah tau terkait dengan aplikasi online. Tapi ada juga nih masyarakat yang belum tau terkait dengan aplikasi online. Karena ada masyarakat yang punya handphone ada juga yang engga punya. Lalu, punya handphone namun tidak paham cara mengoperasikannya. Lalu, punya handphone namun tidak punya kuota kan bisa aja. Nah itu kan kadang kadang masalahnya ada disitu. Lalu terkait dengan penggunaan aplikasi tersebut.
7. Apakah Samsat memiliki inovasi lain untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya?

Rencananya ada pengembangannya, yaitu Same Day. Seperti kita mengirim gofood. Nah rencananya mau dikembangkan Same Day seperti itu. Jadi, sekali bayar langsung sampai.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





HASIL WAWANCARA

Nama : Ashari (Informan 1)
Jabatan : Staf Sub-Divisi Pengelolaan Data
Indikator : Surat Tunggakan Pajak

1. Mengapa wajib pajak dikirimkan surat tunggakan pajak?
Karena kewajiban pajaknya belum ditunaikan, belum daftar ulang, secara otomatis kita ingatkan. Maka dari itu, kita kasih surat peringatan kepada masyarakat.
2. Bagaimana cara Samsat memantau wajib pajak yang dikirimkan surat sampai mereka menuntaskan kewajiban perpajakannya?
By sistem. Ketika kita tarik data dari tanggal cut offnya bulan juni, mana sih yang belum bayar. Nanti kita akan tagih di bulan juli. Lalu kita bikin surat himbauan, agar masyarakat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Setelah kita bikin surat himbauan, kita rekap data tersebut mana yang sudah bayar, kita cek kembali di sistem mana yang sudah bayar dan mana yang belum. Yang belum bayar akan kami kirimkan surat lagi untuk yang kedua kalinya.
3. Apa yang akan dilakukan samsat apabila wajib pajak tidak juga menyelesaikan kewajiban perpajakannya?
Kami akan melakukan razia door to door. Pasti kita datangi wajib pajaknya, ada permasalahan apa, kenapa kewajiban perpajakannya tidak dibayarkan.
4. Apakah setiap tahunnya jumlah pengiriman surat tunggakan pajak bertambah atau semakin berkurang?
Karena kita punya sistem online untuk pajak, berkurang sih setiap tahun. Lalu kendaraan kendaraan tersebut ada yang keluar daerah sudah dimutasi dan secara otomatis setiap tahunnya berkurang.
5. Menurut Bapak, apakah dengan cara pengiriman surat kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak?
Meningkatkan. Itu salah satu dari kinerja dari samsat kita liat dari surat himbauan. Secara otomatis tingkat kepatuhan masyarakat tinggi. Karena bisa saja masyarakat lupa dan setelah kami kirimkan surat himbauan, mereka jadi ingat kalau mereka punya tunggakan pajak. Dan kemudian mereka akan membayarnya.
6. Apakah pengiriman surat ini efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?
Sangat efektif. Karena masyarakat akan membayar pajak ketika kami sudah mengirimkan surat himbauan belum daftar ulang. Karena selain dari Samsat, ada pengiriman surat juga dari tingkat walikota dan nanti akan disampaikan oleh camat, lurah, dan rt rw. Secara otomatis mereka akan menyadarkan ke

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

warganya bahwa manfaat pajak itu banyak. Dan setelah itu mereka akan membayarnya.

7. Di era digitalisasi ini, pengiriman surat sudah beralih secara online. Apakah Samsat memiliki inovasi untuk beralih mengirimkan surat secara digital kepada wajib pajak?

Ada yang kita kembangkan saat ini. Selain via pos, rencananya akan dikirimkan via email. Rencananya juga kita akan kerja sama dengan aplikasi signal nanti surat himbauan tersebut akan dikirimkan lewat SMS Blast nanti aplikasi SIGNAL akan memberitahu bahwa kendaraan tersebut harus segera dibayarkan. Dan juga dari Pusdatin sudah menyampaikan di sosial media terkait dengan tunggakan pajak. Mungkin sedang ada kebijakan diskon dan lainnya, akan disampaikan di media sosial.





HASIL WAWANCARA

Nama : Ashari (Informan 1)
Jabatan : Staf Sub-Divisi Pengelolaan Data
Indikator : Penghapusan Sanksi Pajak

1. Berapa kali kebijakan pemutihan pajak diberlakukan selama 2019-2022?
Hampir setiap tahun dilaksanakan. Pernah dilakukan dua kali dalam setahun pada tahun 2021. Setelah pandemi covid selesai, kemudian ada kebijakan penghapusan sanksi sampai diskon pokok juga ada.
2. Apa tujuan dari diadakannya pemutihan pajak?
Yang pertama, memberikan masyarakat terkait dengan kemudahan pembayaran pajak. Yang kedua, memberikan keringanan dalam membayar pokok pajak dan denda pajak. Jadi, masyarakat yang kemarin terkena dampak dari covid dan lainnya atau mungkin memiliki masalah ekonomi, dapat diringankan dengan insentif fiskal/pajak ini. Dalam hal ini Pemprov DKI Jakarta khususnya Bapenda, memberikan insentif fiskal kepada masyarakat Jakarta karena covid.
3. Apakah kebijakan pemutihan pajak mengurangi jumlah pajak yang tertunggak?
Mengurangi, karena ada juga wajib pajak yang menunggak selama bertahun-tahun tidak membayar pajak. Otomatis, mereka yang tidak membayar pajak karena ada kebijakan penghapusan sanksi pajak atau pemutihan denda pajak, dia akan membayar.
4. Apakah banyak wajib pajak yang meminta kebijakan pemutihan pajak meskipun telah habis periodenya?
Untuk pemutihan jarang. Masyarakat rata-rata meminta diskon pajak entah itu dari dendanya maupun pokoknya, itu ada aja masyarakat yang minta. Tapi, begitu dengan kebijakan yang disampaikan oleh Pemprov DKI itu tidak ada kebijakan dari pimpinan atau gubernur, secara otomatis tidak bisa dijalankan kebijakan tersebut.
5. Apakah terdapat kendala pada saat menerapkan program pemutihan pajak?
Kendalanya selama ini tidak ada ya. Karena tiap tahun ada dilaksanakan kebijakan insentif fiskal tersebut. Dari kendala sistem dan kendala sarana dan prasarana tidak ada karena sudah tersistem semuanya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HASIL WAWANCARA

Nama : Ashari (Informan 1)

Jabatan : Staf Sub-Divisi Pengelolaan Data

Indikator : Kepatuhan Wajib Pajak

1. Berdasarkan pengalaman Bapak dalam melayani berbagai wajib pajak, menurut Bapak apa alasan wajib pajak tidak patuh terhadap peraturan perpajakan?

Ada beberapa sebab. Yang pasti paling utama adalah mereka punya kebutuhan primer yang tidak bisa ditinggalkan. Contohnya pada saat ini sedang ada pendaftaran sekolah, dan masyarakat lebih mementingkan kepentingan sekolahnya dibandingkan membayar pajak. Padahal membayar pajak itu juga penting. Tapi kalau dilihat dari segi kebutuhan, ya memang itu lebih penting masuk sekolah dibandingkan membayar pajak. Lalu dari faktor ekonomi, mungkin sedang tidak punya uang atau mungkin uangnya benar benar dibutuhkan oleh keluarga dan mereka akan menunda pembayaran pajak. Dan mungkin itu faktor faktor yang menunda wajib pajak untuk membayarkan pajak. Yang paling penting adalah tingkat kepedulian atau pengetahuan masyarakat akan manfaatnya pajak. Dan hal itu jarang. Maka dari itu kalau masyarakat tau manfaat pajak, secara otomatis akan sadar juga bahwa membayar pajak itu penting.

2. Layanan apakah yang paling banyak dimanfaatkan oleh wajib pajak?
Perpanjangan tahunan paling banyak. Karena selain disini kan ada aplikasi online SIGNAL, bisa diambil dan kirim, ada juga yang masih pembayaran konvensional melalui syarat STNK, KTP. Pembayaran tahun itu ada banyak, selain di Kantor Bersama Samsat juga ada di drive-thru di luar, ada mobil samling, dan ada gerai-gerai. Itu semua untuk pembayaran tahunan. Itulah yang paling banyak digunakan.
3. Jika layanan yang diberikan samsat tidak berdampak banyak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apa yang dilakukan samsat?
Melakukan sosialisasi ke masyarakat pentingnya manfaat membayar pajak, terus melaksanakan kebijakan insentif fiskal, penghapusan sanksi, diskon pajak, akan kita sampaikan. Dan yang paling penting lagi adalah bagaimana caranya mempermudah mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kalau bisa semudah mungkin agar mereka bisa membayar. Jadi secara otomatis mereka akan patuh dalam membayar. Karena semakin gampang semakin cepat mereka akan membayar.
4. Pernahkah jumlah wajib pajak yang membayar pajak menurun atau meningkat pada suatu tahun? Apa alasannya?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pernah menurun ketika ada wabah covid 19 di tahun 2020 memang ada penurunan karena waktu itu kondisi perekonomian kita memang sedang turun. Setelahnya itu selalu meningkat dan sampai dengan sekarang naik terus.

5. Menurut Bapak, apakah wajib pajak di Jakarta Timur sebagian besar memiliki kepatuhan perpajakan yang tinggi?

Sebagian besar wajib pajak di Jakarta Timur membayar pajaknya. Karena kita selalu mencapai target yang telah ditetapkan oleh Bapenda. Hal ini berarti tingkat kepatuhannya tinggi. Kecuali kalo kita tidak mencapai target baru itu kepatuhannya kurang. Kalau ini kan target kita selalu terlampaui.

6. Berarti apakah kepatuhan wajib pajak ini meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

Betul, secara otomatis. Karena tingkat kepatuhan itu outputnya adalah pajaknya. Jika dia patuh maka seharusnya otomatis dia akan membayar pajak, tingkat penerimaannya akhirnya kan tinggi. Kalo tidak patuh kan penerimaan kita akan kecil.





HASIL WAWANCARA

Nama : Dimas (Informan 2)

Keterangan : Wajib Pajak

Indikator : Pembayaran Online

1. Sejak kapan Bapak menggunakan aplikasi SIGNAL?
Sejak 2021.
2. Apakah Bapak merasa terbantu oleh aplikasi SIGNAL?
Ya, sangat terbantu. Karena gaperlu antri dan tidak memakan waktu.
3. Apakah Bapak pernah telat membayar pajak? Kalau iya, apa alasannya?
Pernah karena lupa. Dan tahun ini lupa bayar.
4. Apakah ada kendala ketika menggunakan aplikasi SIGNAL?
Tidak ada. Lancar lancar saja sejauh ini.
5. Apakah dengan menggunakan aplikasi SIGNAL dapat membuat Bapak termotivasi untuk membayar pajak secara tepat waktu?
Ya tentu supaya ga bayar denda juga.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HASIL WAWANCARA

Nama : Aya (Informan 3)

Keterangan : Wajib Pajak

Indikator : Pembayaran Online

1. Sejak kapan Anda menggunakan E-Samsat?
Sekitar bulan September atau Oktober 2022.
2. Apakah pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih terasa mudah dengan menggunakan e-samsat?
Menurut saya lebih mudah, karena menghemat waktu menghemat tenaga jadi abis bayar pajak online tinggal ambil TBPKP.
3. Apakah pernah telat membayar pajak? Kalau iya, apa alasannya?
Karena pernah telat bayar pajak, jadi saya pakai e-samsat. Kebetulan di rumah gaada orang yang ngerti cara bayar pajak gitu. Sebenarnya ngerti tapi gak aware. Terus sampe akhirnya telat bayar sampai 5 bulan. Tapi saya bayar pajak waktu itu karena lagi ada pemutihan. Akhirnya saya urusin. Karena ketika bayar pajak saya tahu bisa pakai e-samsat langsung saya urus.
4. Apakah ada kendala ketika menggunakan E-Samsat?
Ada. Karena menurut saya, aplikasi yang jarang dipakai orang. Apalagi awam buat kita. Jadi agak susah. Tapi untuk tampilannya sih udah oke. Kadang saya tidak bisa melakukan sesuatu sehingga saya harus mencarinya di internet kenapa tidak bisa. Saya dapat kendala waktu pertama saya daftar ke aplikasi. Ketika saya mendaftarkan nomor kendaraan, itu sudah terdaftar. Jadi saya bingung kenapa sudah terdaftar, jadi saya harus cari tahu sendiri. Ternyata karena kakak saya sudah pernah daftar tapi tidak memberi tahu. Tapi membayar pajaknya tetap dari handphone saya.
5. Apakah dengan menggunakan E-Samsat dapat memotivasi untuk membayar pajak secara tepat waktu?
Iya karena setelah memakai E-Samsat saya merasa lebih mudah jadi untuk apa kita telat bayar lagi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HASIL WAWANCARA

Nama : Aya (Informan 3)

Keterangan : Wajib Pajak

Indikator : Penghapusan Sanksi Pajak

1. Mengapa anda telat membayar pajak?
Karena menunda nunda sampai akhirnya lupa ketika sudah jatuh tempo. Terus pas mau bayar pajak takut karena kena denda tapi pas ada info pemutihan pajak langsung saya kerjakan. Karena kan lumayan.
2. Bagaimana tanggapan anda dengan adanya pemutihan pajak? apakah merasa terbantu dengan kebijakan pemutihan pajak ini?
Iya saya merasa sangat terbantu apalagi saya terlambatnya lumayan juga karena telat satu tahun jadi sangat terbantu. Karena lumayan dendanya. Jadi sangat berguna. Menurut saya bagus untuk orang orang yang masih awam terhadap perpajakan. Jadi kesempatan agar mereka bisa bayar pajak tanpa harus bayar denda.
3. Apakah terdapat kendala yang dirasakan dalam pelaksanaan pemutihan pajak ini?
Karena saya orang yang awam tapi saya mau bayar pajak untuk memanfaatkan pemutihan ini. Jadi saya pikir saya harus datang ke pusat. Waktu itu Saya datang ke Polda di Gatot Subroto. Karena Saya pikir harus ngurus disitu. Tapi ternyata tidak. Saya sempat bolak balik ke situ dan ke Samsat Jakarta Timur. Jadi Saya pikir tidak bisa online. Dari situ Saya mencari tahu dan ternyata bisa pakai E-Samsat.
4. Apa harapan anda kedepannya untuk kebijakan pemutihan ini?
Kebijakan pemutihan bisa lanjut lagi dan dibarengi dengan sosialisasi juga. Karena seharusnya orang harus aware juga sama pajak. Jangan hanya menunggu dari kebijakan pemutihan pajak. Karena sudah resiko kalau gak bayar pajak pasti harus bayar denda. Tapi bagus karena pemerintah ngasih pemutihan pajak ini jadi ngebantu. Menurut saya harus dibarengi dengan sosialisasi pajak karena tidak bisa hanya mengandalkan pemutihan pajak.