

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN *ONLINE*
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
PADA UPT BAKEUDA
BANGKA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**SUSI SUSANTI
(NIM.3011411109)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS BANGKA
BELITUNG
2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Susi Susanti
NIM : 301.14.11.109
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Evaluasi Penerapan Sistem Pembayaran *Online* Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Karmawan, SE., MSe
NP. 507706003

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP. 198001212014042001

Balunjak, 05 November 2018
Plt. Ketua Jurusan Akuntansi



Karmawan, SE., MSe
NP. 507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI BERJUDUL
EVALUASI PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN ONLINE PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA UPT BAKEUDA BANGKA**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **SUSI SUSANTI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411109**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 23 November 2018, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

(Sekretaris/ Penguji I)



Sahaidar, S.E., M.Si
NP.506466001

(Penguji III/ Pembimbing II)



Erita Rossalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

(Penguji II)



Julia, S.E., M.Si
NP.508915034

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Bahaujak, 23 November 2018



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "Evaluasi Penerapan Sistem Pembayaran *Online* Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT **BAKEUDA Bangka**" ini tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis discu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Bahamajak, 05 November 2018

Penulis



Susi Susanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. “Yakinlah dibalik kesulitan ada kemudahan yang begitu dekat”
- b. “Apa yang membuatmu tak nyaman adalah kesempatan terbesarmu untuk tumbuh”
- c. “Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah! Jika tak bisa, maka ubahlah cara pandangmu tentangnya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Ayahanda Nasir dan Ibunda Rumia yang telah memberikan dukungan dan do'a tiada henti-hentinya untuk keberhasilan penulis. Kalian adalah semangatku untuk melangkah.
3. Saudara kandungku tercinta Adi Putra dan Heri Yanto serta keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis
4. Alfiansyah yang telah memberikan semangat, motivasi serta berkontribusi kepada penulis sampai terselesaikan skripsi ini
5. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan, spirit, nasehat serta do'anya kepada penulis, Khususnya Sulastri, Siti Hartina, Wela Kartika, Yeni Yunita, Yuli Budi Hartini, Zelvi Oktapiani, Riza Marveni, Bela Afriani,

Rahmawati, Endang Trisna, Ningsih Neli Sinta, Lidya, Devi, Rohma, Narti,
Yudistira, Bonty, Rama Fitrizar, Suhairi dan Aidil fitrah.

6. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.



INTISARI

Susi Susanti. 301 14 11 109. 2018. Evaluasi Penerapan Sistem Pembayaran Online Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan sistem pembayaran *online* pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT BAKEUDA Bangka.

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh langsung dari UPT BAKEUDA Bangka. Metode pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi, observasi, dan studi pustaka. Data yang diteliti adalah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2015 hingga 2017 di UPT BAKEUDA Bangka.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Penerapan sistem pembayaran *online* dapat memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat dimana mereka berada pada saat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Provinsi Bangka Belitung. (2) Relisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT BAKEUDA Bangka mengalami naik turun pada tahun 2015, 2016, dan 2017. (3) Evaluasi efektivitas penerapan sistem pembayaran *online* pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT BAKEUDA Bangka dikatakan sudah efektif. (4) Evaluasi Efisiensi penerapan sistem pembayaran online pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT BAKEUDA Bangka sudah berjalan dengan efisien.

Kata Kunci: Penerapan Sistem, Pembayaran, Online, Penerimaan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Susi Susanti. 301 14 11 109. 2018. *The Evaluation of Online System on Motor Vehicle Tax Payments as an Effort to Increase Motor Vehicle Tax Revenues in UPT BAKEUDA Bangka*

This study aims to evaluate the implementation of online system on motor vehicle tax payments as an effort to increase motor vehicle tax revenues in UPT BAKEUDA Bangka.

The research approach was descriptive qualitative research. This study use secondary data obtained directly through UPT BAKEUDA Bangka. The data collected by documentation, observation, and literature study. The observed data consist was the realization of motor vehicle tax revenue from 2015 to 2017 in UPT BAKEUDA Bangka.

The result of this study shows that: (1) the implementation of online system on motor vehicle tax payments can help people or taxpayers to pay motor tax vehicle taxis in Samsat where they are at the time of payments of motor vehicle tax payments in the Province of Bangka Belitung. (2) The realization of motor vehicle tax revenues in UPT BAKEUDA BANGKA were fluctuative on 2015, 2016, and 2017. (3) The evaluation of the effectivity of online system on motor vechile tax payments implementation as an effort to increase motor vehicle tax revenues in UPT BAKEUDA Bangka had been effective. (4) The evaluation of the efficienncy of online system implementation as an effort to increase motor vehicle tax revenues in UPT BAKEUDA Bangka had been effiience.

Keywords: *System Implementation, Payment, Online, Tax Revene, Vehicle Tax.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Evaluasi Penerapan Sistem Pembayaran *Online* Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka”**, dengan menyadari keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini ke arah lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Plt. Ketua Jurusan Akuntansi sekaligus dosen pembimbing utama yang telah berkenan menyediakan waktu serta pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
5. Ibu Anggraeni Yunita, S.E., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi sekaligus dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu serta pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rudi, SE., M.Si selaku Kepala UPT Bakeuda Bangka yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada objek penelitian.
7. Bapak Meza Yuhendra, S.E selaku Kepala Seksi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan yang telah banyak memberikan nasehat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini..
8. Seluruh staf dan karyawan UPT Bakeuda Bangka, khususnya staf bagian penetapan Bapak Nailurridwan, Bapak Bambang, Bapak Jumingan yang telah banyak membantu dalam proses pengambilan data
9. Dosen dan seluruh staf AAK, dan AUK Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami

10. Keluarga tercinta, orang tua terutama Ayahanda dan Ibunda, adik-adik kandung tercinta serta keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan do'anya dalam penyelesaian skripsi ini
11. Teman-teman di kelas 14 AK 4 yang tidak bisa disebutkan satu persatu
12. Keluarga KKN Tematik Angkatan 12 Desa Tukak Sadai yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas jasa dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas budi baik kalian dan memberikan barokah kepada kita semua, Amin.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, 05 November 2018
Penulis

Susi Susanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kontribusi Penelitian.....	6
1.6 Sistematikan Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Akuntansi Sektor Publik	8
2.1.1.Sistem Akuntansi Pemerintah Daerah.....	8
2.1.2 Entitas Pelaporan Keuangan	9
2.1.3 Akuntansi Organisasi Nirlaba	10

2.2. Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3 Sistem.....	17
2.3.1 Pengertian Sistem.....	17
2.3.2 Karakteristik Sistem.....	18
2.3.3. Klasifikasi sistem.....	20
2.4 Perpajakan.....	21
2.4.1 Pengertian Pajak.....	21
2.4.2 Fungsi Pajak.....	22
2.4.3 Pajak Daerah.....	22
2.4.4 Jenis Pajak dan Objek Pajak Daerah.....	24
2.4.5 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	25
2.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	25
2.5.1 Definisi.....	25
2.5.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.5.3 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor.....	26
2.5.4 Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.6 Evaluasi.....	32
2.6.1 Pengertian Evaluasi.....	32
2.7 Pengukuran Efisiensi dan Efektivitas.....	33
2.7.1 Pengertian Efektivitas.....	33
2.7.2 Pengertian Efisiensi.....	34

2.8 Penelitian Terdahulu	37
2.9 Rerangka Berpikir	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Fokus Penelitian	43
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.4 Sumber Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Profil Singkat UPT BAKEUDA Bangka	52
4.1.2 Visi, Misi, Dan motto UPT BAKEUDA Bangka	53
4.1.3 Struktur Organisasi	53
4.2 Penerapan Sistem Pembayaran Online Pajak	
Kendaraan Bermotor	58
4.3 Standar Operasional Prosedur	59
4.4 Pembahasan.....	62
4.4.1 Evaluasi Efektivitas Penerapan Sistem Pembayaran Online Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka.....	62
4.4.2 Evaluasi Efisiensi Penerapan Sistem Pembayaran Online	

Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka.....	68
4.4.3 Hambatan Penerapan Sistem Pembayaran Online Pajak Kendaraan Bermotor dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT BAKEUDA Bangka	73
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Keterbatasan Masalah	76
5.3 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel IV.1 Rasio Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor di UPT BAKEUDA Bangka Tahun 2015-2017.....	65
Tabel IV.2 Rasio Efisiensi Pajak Pajak Kendaraan Bermotor di UPT BAKEUDA Bangka Tahun 2015-2017	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Berpikir	42
Gambar III.1 Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif Miles and Huberman.....	49
Gambar III.2 Tahap Analisis Data	51
Gambar IV.1 Struktur Organisasi	54
Gambar IV.2 Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Informasi Online	61
Gambar IV.3 Grafik Rasio Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor di UPT BAKEUDA Bangka Tahun 2015-2017.....	65
Gambar IV.4 Grafik Rasio Efisiensi Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT BAKEUDA Bangka Tahun 2015-2017.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Struktur Organisasi UPT BAKEUDA Bangka
Lampiran II	Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran III	Dokumentasi Proses Wawancara
Lampiran IV	Data Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT BAKEUDA Bangka Tahun 2015-2017
Lampiran V	Data Biaya Pengeluaran Rutin UPT BAKEUDA Bangka Tahun 2015-2017
Lampiran VI	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran VII	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran VIII	Kartu Bimbingan Skripsi