

TESIS

STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PKB DAN BBN-KB
(SAMSAT) JAKARTA UTARA DAN KEPULAUAN SERIBU

Disusun oleh:

NAMA : MONA FORTY BR HUTAHAEAN
NPM : 1963001024
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEUANGAN NEGARA

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat

guna memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara
(M.Tr.A.P.N)



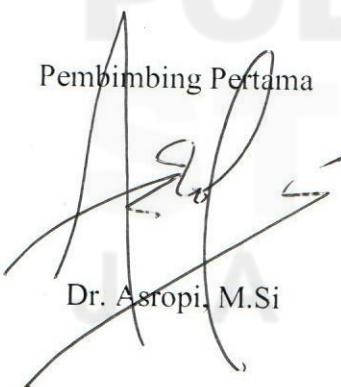
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
2020

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama	:	Mona Forty Br Hutahaean
Nomor Pokok Mahasiswa	:	1963001024
Program Studi	:	Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi	:	Manajemen Keuangan Negara
Judul Tesis	:	Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan PKB DAN BBN-KB (Samsat) Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing Pertama

Dr. Astropi, M.Si

Pembimbing Kedua

Dr. Edy Sutrisno, M.Si

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : MONA FORTY BR HUTAHAEAN
NOMOR POKOK : 1963001024
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL TESIS : STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PKB DAN BBN-KB (SAMSAT) JAKARTA UTARA DAN KEPULAUAN SERIBU

Telah mempertahankan Tesis di hadapan panitia pengaji tesis
Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara
Politeknik STIA LAN, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 18 Desember 2020
Pukul : 13.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS

TIM PENGUJI TESIS :

Ketua Sidang : Dr. R. Luki Karunia, MA
Sekretaris : Dr. Hamka, MA
Anggota : Dr. Bambang Giyanto, M.Pd
Pembimbing 1 : Dr. Asropi, M.Si
Pembimbing 2 : Dr. Edy Sutrisno, M.Si



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : MONA FORTY BR HUTAHAEAN

NPM : 1963001024

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

KONSENTRASI : MANAJEMEN KEUANGAN NEGARA

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang telah saya susun ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.



Jakarta, Desember 2020

Mona Forty br Hutahaean

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan, atas kebaikan dan lindungannya saya dapat menyelesaikan tesis ini guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Administrasi pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Tesis yang berjudul Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan PKB DAN BBN-KB (Samsat) Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu ini bertujuan untuk menganalisa masalah kepatuhan wajib pajak dan memberi masukan yang diharapkan dapat bermanfaat kepada Badan Pendapatan Daerah selaku *policy maker* setiap kebijakan dan pengawasan di Samsat dan juga memberikan manfaat terutama bagi saya sendiri maupun perkembangan ilmu administrasi negara.

Dalam proses penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, saya dengan tulus menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Edy Sutrisno, M.Si dan Bapak Dr. Asropi, M.Si selaku dosen pembimbing tesis yang telah berjasa dengan waktu dan tenaganya untuk mengarahkan saya selama proses penyusunan tesis ini dan juga dosen penguji saya : Bapak Dr. Bambang Giyanto, M.Pd, Bapak Dr. Hamka, MA, dan Bapak Dr. R. Luki Karunia, MA, selain itu saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta seluruh jajaran dosen dan staf Program Magister Ilmu Administrasi

Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah membekali saya dengan ilmu pengetahuan dan materi perkuliahan yang sangat bermanfaat.

2. Mama M. Siahaan dan Bapak O. Hutahaean, Almh mama mertuaku, suamiku Budiarta Nababan, putera kesayanganku Matthew Putra Halomoan Nababan, yang sudah menjadi tiang doaku menguatkan, mendoakan, memberi support yang tak terkira dalam penyelesaian tesis ini.
3. Adikku Jimmy, Sally Yolanda, Rini, ponakan terkasih Steve dan Sesil, Diara dan Kim, yang selalu mendoakanku setiap malam. Mbakku tersayang Nur Hasanah yang sangat membantuku di rumah, terima kasih untuk segalanya.
4. Para pejabat di lingkungan Bapenda yang mensupport, memberi masukan, arahan, dan bimbingannya Bpk Abrar Saputrabey, Bpk Sutrisno Adi, Bpk Wigat, Bpk Malvin, Bpk Dedi Siahaan, Bpk Robin, Ibu Kartini, dan sahabat-sahabatku di Bapenda Lusi Martha, Marissa Esperansa, Dominicus Donny, Mba Evi, yang meluangkan waktu dan memberi masukan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Rekan Rekan Suku Badan Pajak Jakarta Pusat dan Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu yang telah membantu serta memberikan motivasi dalam penulisan tesis ini.
6. Genk MKN : Mas Riski, Mba Lia, Mba Ria, Mas Habibi, Mas Eka, Kak Rimma, Mas Dwi, Mba Dina, Mas Romadhon, Pak Iskandar yang telah menjadi teman diskusi dan penyemangat dalam penyelesaian kuliah dan penelitian ini.

7. Para *Key Informan* yang bersedia meluangkan waktunya untuk kuwawancarai mewakili wajib pajak.
8. Teman-teman alumni TK-SD-SMP-SMU Methodist Pematang Siantar yang menjadi awal dan sumber inspirasiku melanjutkan kuliah Magister ini, terima kasih untuk seorang teman yang menganjurkanku kuliah di Politeknik STIA-LAN Jakarta.
9. Pihak-pihak lain yang membantu selama masa perkuliahan sampai akhirnya bisa menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat saya disebutkan satu persatu.

Pada akhirnya, saya menyadari bahwa tulisan ini tidak sempurna walaupun saya telah berupaya maksimal untuk mengatasi keterbatasan yang ada dalam setiap prosesnya. Oleh karena itu dengan kerendahan hati saya menerima segala kritik dan saran sebagai perbaikan di masa yang akan datang. Terima kasih.

Jakarta, Desember 2020



Mona Forty br Hutahaean

Indah Pada Waktu-Nya

Sebuah ungkapan kekaguman atas waktu-Nya Tuhan..

Bekerja seharian, menjadi seorang mama sepanjang hari, istri siaga 24 jam, tiang doa buat orang tua, kakak bagi adik-adikku, amazing akhirnya bisa menyelesaikan karya terbaik ini...

Di tengah penulisan tesis terkena Covid-19 pula..

Tetapi ternyata akhirnya indah..

“you are your only limit”

Selama aku percaya dan kuat menyelesaikan apa yang kumulai maka hal itu akan berakhir seperti yang kumau..

Terima kasih kepada Tuhan, walaupun dengan segala warna warni cerah kelam di tahun 2020 ini aku menutupnya dengan manis..

Terpujilah Tuhan, Jadilah KehendakMu dalam hidupku

Desember, 2020

ABSTRAK

MONA FORTY BR HUTAHAEAN, 1963001024

STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PKB DAN BBN-KB (SAMSAT)
JAKARTA UTARA DAN KEPULAUAN SERIBU

168 halaman, 5 bab, 4 tabel, 8 gambar, 3 lampiran.

Daftar pustaka 19 buku, 19 jurnal, 15 peraturan, 12 artikel

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan strategi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu dengan analisis kepatuhan wajib pajak ditinjau dari aspek Kepercayaan Terhadap Otoritas, aspek Motivasi dan Rangsangan, dan aspek Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan.

Penelitian ini dilakukan di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimulai dengan mengidentifikasi masalah terkait dengan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor, kemudian direview dengan kebijakan yang diterapkan oleh Pemda DKI Jakarta selama ini dengan melibatkan tujuh *key informant*. Dilanjutkan dengan analisa data dan penggambaran permasalahan yang ada di lapangan didukung dengan dokumen pendukung dan gambar yang relevan dengan penelitian. Pengolahan data dan analisis dilakukan dengan membuat catatan lapangan yang direduksi menjadi hal-hal pokok terkait permasalahan yang dideskripsikan dan analisa menjadi hasil temuan di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan dibutuhkan pengawasan dan penegakan aturan (*law enforcement*) yang konsisten dan berkesinambungan dengan didukung oleh kemajuan teknologi berupa ETLE dan online sistem perpajakan. Pemberian insentif berupa penghapusan sanksi dapat diberikan dengan memperhatikan momentum yang tepat didukung program *tax clearance* akan sangat efektif digunakan untuk mengurangi tunggakan dan meningkatkan kepatuhan. Hal penting lainnya dalam penelitian ini adalah sosialisasi secara masif seluruh inovasi dan kemudahan pembayaran yang nantinya diharapkan akan membawa implikasi positif dan perubahan Samsat di masa depan dalam hal penagihan dan tertib administrasi perpajakan.

Kata kunci : Kepatuhan, Wajib Pajak, Pengawasan, Penegakan Aturan, Perubahan

ABSTRACT

MONA FORTY BR HUTAHAEAN, 1963001024

STRATEGIES TO INCREASE MOTOR VEHICLE TAXPAYERS COMPLIANCE AT SAMSAT JAKARTA UTARA AND KEPULAUAN SERIBU

168 pages, 5 chapter, 4 table, 8 pictures, 3 appendices.

Bibliography 19 books, 19 journals, 15 regulations, 12 articles

This study aims to find strategies for increasing motor vehicle tax compliance in Samsat Jakarta Utara and Kepulauan seribu with an analysis of taxpayer compliance in terms of the aspect of Trust in Authority, aspect of Motivation and Reinforcement, and aspects of Perceived Behavioral Control.

The research conduct in Samsat Jakarta Utara And Kepulauan Seribu using a qualitative approach starts by identifying the problems related to motor vehicle tax arrears continue with reviewing the policies implemented by the DKI Jakarta Regional Government by involving seven key informants. Follow by data analysis and problem descriptions support with documents and images that relevant to the research. Data processing and analysis were carried out by making site records that are reduced to main points related to the problems described and analyzed and then become findings on the site.

The results showed that consistent and continuous supervision and law enforcement were needed, supported by technology advances in the form of ETLE and online taxation systems. Incentives in the form of sanction removal can be given by paying attention to the right momentum, supported by the tax clearance program, well effectively in reducing the arrears and increasing compliance. Another essential point in this research is the massive socialization of all innovations and ease of payment that will be expected to bring positive implications and changes to Samsat in the future in terms of billing and orderly tax administration.

Keywords : Compliance, Taxpayers, Supervision, Law Enforcement, Changes

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.1 Manfaat Praktis	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Teori Dan Kebijakan	12

2.1.1	Kepatuhan	12
2.1.1.1	Pengertian Patuh	12
2.1.1.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan....	16
2.1.1.3	Indikator Kepatuhan.....	17
2.1.2	Wajib Pajak	19
2.1.2.1	Pengertian Wajib Pajak.....	19
2.1.2.2	Pengertian Pajak.....	22
2.1.2.3	Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.2	Penelitian Terdahulu	34
2.3	Konsep Kunci	38
2.4	Model Berpikir.....	39
2.5	Pertanyaan Penelitian.....	41
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1	Metode Penelitian	42
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3	Instrumen Penelitian	49
3.4	Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	50
3.4.1	Teknik Pengolahan.....	50
3.4.2	Analisis Data	51
BAB 4	HASIL PENELITIAN	53
4.1	Gambaran Umum Pajak Kendaraan Bermotor	53
4.1.1	Pajak Kendaraan Bermotor	53
4.1.2	Subjek, Objek, Dan Dasar Pengenaan PKB.....	55
4.2	Hasil Penelitian	60

4.2.1	Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Kepercayaan Terhadap Otoritas (Trust in Authorities).....	60
4.2.2	Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Kepercayaan Terhadap Otoritas (Trust in Authorities).....	66
4.2.3	Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Motivasi Dan Rangsangan (Motivation And Reinforcement)	73
4.2.4	Strategi Kepatuhan wajib Pajak Dari Aspek Motivasi Dan Rangsangan (Motivation And Reinforcement)	79
4.2.5	Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan (Perceived Behavioral Control).....	91
4.2.5.1	Mengapa Masih Sulit Bayar Pajak.....	100
4.2.6	Strategi Kepatuhan Wajib Pajak Dari Aspek Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan (Perceived Behavioral Control)	110
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	114
5.1	Simpulan	114
5.2	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	118	
LAMPIRAN	124	
DOKUMENTASI	163	

DAFTAR TABEL

1.1	Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2012 - 2020	4
1.2	Rekap Penjualan Kendaraan Bermotor Di DKI Jakarta Tahun 2012 - 2019 ..	5
1.3	Perkembangan Tunggakan PKB Di DKI Jakarta Tahun 2016 - 2019	7
1.4	Daftar Informan	48

**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

DAFTAR GAMBAR

2.1 Theory Of Slippery Slope	32
2.2 Model Berpikir	40
4.1 Temuan Tax Clearance	82
4.2 Prosedur Pemblokiran Online Oleh WP	86
4.3 Formulir Blokir Manual	89
4.4 Aplikasi Samolnas Pada Android	96
4.5 Aplikasi Si Ondel	98
4.6 Penilaian Pengguna Aplikasi Online Sistem	102

DAFTAR LAMPIRAN

1	Transkrip Wawancara	124
2	Surat Permohonan Izin Penelitian.....	169
3	Surat Penyelesaian Penelitian	170

**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

BAB 1

PERMASALAHAN PENELITIAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah mengamanatkan diselenggarakannya otonomi seluas-luasnya dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam hal perimbangan hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pembentukan Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk mendukung penyediaan sumber-sumber pendanaan atas penyelenggaraan otonomi daerah.

Pembangunan daerah pada hakekatnya adalah upaya terencana untuk menghasilkan kapasitas pemerintahan yang bekerja dan berkontribusi untuk pertumbuhan daerah itu sendiri. Sehubungan dengan itu maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagai bentuk dari perencanaan pembangunan tersebut yang mana dananya bersumber dari kemampuan Jakarta dalam melakukan optimalisasi sumber-sumber pendapatan di daerahnya melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD terdiri dari beberapa komponen yaitu Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Perusahaan Milik Daerah, dan Pengelolaan Kekayaan

Daerah Yang Dipisahkan, Lain-lain PAD Yang Sah, dan Bagi Hasil Pajak. Pajak Daerah berkontribusi paling besar terhadap PAD.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. PAD harus dioptimalkan untuk menghasilkan kapasitas keuangan daerah yang makin tinggi guna mendukung pendanaan dan pembangunan daerahnya masing-masing.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) yang pada tahun 2020 berubah nama menjadi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) terus meningkatkan perolehan PAD dari sektor pajak, BPRD memungut 13 jenis pajak daerah antara lain :

1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KBB);
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB);
4. Pajak Air Tanah (PAT) ;
5. Pajak Hotel;
6. Pajak Restoran;
7. Pajak Hiburan;
8. Pajak Reklame;
9. Pajak Penerangan Jalan;
10. Pajak Parkir;

11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);
12. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-KB).
13. Pajak Rokok;

Pajak sebagai sumber pendapatan asli daerah terbesar membuat Bapenda Provinsi DKI Jakarta sebagai unsur pelaksana otonomi daerah dibidang keuangan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Perubahan paradigma pemerintahan seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, serta semakin kritisnya masyarakat menuntut adanya perencanaan yang lebih teliti, transparan, dan akuntabel sehingga kebijakan, program dan kegiatan yang akan dilaksanakan mampu memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Strategi dan arah kebijakan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana Bapenda dapat mencapai tujuan dan sasaran secara efektif dan efisien. Dengan pendekatan yang komprehensif, strategi juga digunakan sebagai sarana untuk melakukan transformasi, reformasi sistem dan perbaikan kinerja birokrasi. Perencanaan strategik tidak saja mengagendakan aktivitas pembangunan, tetapi juga segala program yang mendukung dan menciptakan layanan masyarakat tersebut dapat dilakukan dengan baik, termasuk didalamnya upaya mengevaluasi kebijakan yang mendukung tercapainya target penerimaan pajak, kemudahan pembayaran, dan menciptakan pemahaman yang baik dari masyarakat tentang pentingnya fungsi pajak dan konsistensi terhadap kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian ini konsentrasi penelitian adalah terhadap Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Adapun target PKB dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2012-2020

No	Tahun	Jumlah (Rp)
1	2017	8.005.465.003.474
2	2018	8.553.634.783.643
3	2019	8.800.000.000.000
4	2020	9.500.000.000.000

Sumber : website BPRD

Target pajak yang meningkat setiap tahunnya menunjukkan harapan akan meningkatnya penerimaan yang didukung oleh kemampuan bayar wajib pajak. DKI Jakarta, seperti ibukota negara pada umumnya merupakan provinsi dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat. Perekonomian Jakarta ditunjang oleh sektor perdagangan, jasa, industri kreatif, dan keuangan. Bila ditinjau dari Laporan Perekonomian Provinsi DKI Jakarta yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, Ekonomi DKI Jakarta pada triwulan IV 2019 tumbuh menguat sehingga menopang pertumbuhan ekonomi nasional. Pada triwulan IV 2019 ekonomi Jakarta tumbuh 5,96% (yoY), lebih tinggi dibandingkan dengan triwulan III 2019 yang tumbuh sebesar 5,89% (yoY) dengan sektor lapangan usaha terbesarnya adalah sektor perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor. Jakarta dalam hal ini juga mengalami peningkatan yang signifikan

dalam hal jumlah transportasi baik roda dua, roda tiga, dan roda empat. Penjualan kendaraan meningkat seiring dengan tingginya mobilitas dan kebutuhan transportasi warganya. Hal ini akan berdampak positif pada peningkataan target Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penjualan Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta
Tahun 2012-2019

Tahun	Roda 4			Roda 2 dan 3			
	Nasional	DKI	(3:2)	Tahun	Nasional	DKI	(3:2)
1	2	3	4	5	6	7	8
2012	1.116.230	235.874	21,13%	2012	7.064.457	498.627	7,06%
2013	1.229.901	259.054	21,06%	2013	7.743.879	538.419	6,95%
2014	1.208.028	231.140	19,13%	2014	7.867.195	520.564	6,62%
2015	1.013.291	186.441	18,40%	2015	6.480.155	433.861	6,70%
2016	1.061.735	204.389	19,25%	2016	5.931.285	410.033	6,91%
2017	1.079.886	190.392	17,63%	2017	5.886.103	382.543	6,50%
2018	1.151.413	203.514	17,68%	2018	6.383.111	427.328	6,69%
2019	1.026.921	285.610	27,81%	2019	6.487.430	766.204	11,81%

sumber : bidang Tipda Bapenda Pemprov DKI Jakarta, diolah oleh Peneliti

Dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa Jakarta merupakan pangsa pasar yang menjanjikan bagi penjualan kendaraan bermotor. Dalam 8 tahun terakhir, DKI Jakarta menyumbang 19% terhadap total penjualan mobil secara nasional yang akan memberi dampak positif pada potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor karena penerimaan PKB sangat tergantung pada perkembangan jumlah kendaraan bermotor. Terlihat pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Untuk mendukung peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak dibentuklah Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) yang merupakan satu tempat yang mengkoordinir semua kegiatan untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan dan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan *collaborative governance* antara kepolisian, Badan Pajak dan Retribusi Daerah, Jasa Raharja, dan Bank DKI dalam satu atap yang terlibat dalam satu kegiatan dan saling berhubungan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini meningkatkan pelayanan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), serta dokumen kendaraan bermotor lainnya dan BPRD melalui Unit Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bertugas di 5 (lima) wilayah administratif DKI Jakarta bertugas untuk memaksimalkan penerimaan terkait PKB dan BBN-KB tersebut.

Undang-undang Nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan Retribusi Daerah memberikan suatu landasan hukum bagi pemerintah untuk mengoptimalkan sumber penerimaan tersebut, pemerintah memberikan perhatian yang cukup signifikan terhadap usaha penagihan pajak. Sebagai bentuk perwujudan dari strategi dan arah kebijakan dalam rangka memaksimalkan penerimaan. Dalam rangka melakukan optimalisasi pajak daerah dari kendaraan bermotor ini Bapenda masih menemukan beragam masalah. Bapenda harus segera mengidentifikasi apa yang menjadi pokok persoalan selama ini agar pemerintah dapat membuat kebijakan yang lebih efektif dan efisien untuk menyelesaikan permasalahan yang

ada. Permasalahan utama tersebut bermuara pada rendahnya kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang disebabkan antara lain :

1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dianggap tidak maksimal dibandingkan jumlah pendaftaran wajib pajak baru.

Rekapitulasi Penjualan Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta pada tabel 1.2 menunjukkan besarnya jumlah wajib pajak yang mendaftarkan kendaraannya di tahun pertama, namun hal tersebut tidak berkesinambungan di tahun berikutnya. Rendahnya kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di tahun kedua dan seterusnya mengakibatkan tingginya angka tunggakan pajak kendaraan bermotor seperti terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3
Perkembangan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor
Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016-2019**

Tahun Pajak	Jumlah Tunggakan (Rp) Per 1 Januari	Jumlah Tunggakan (Rp) Per 31 Desember
2016	50.386.958.545	79.063.988.854
2017	79.063.988.854	130.965.117.786
2018	130.965.117.786	120.778.375.616
2019	120.778.375.616	124.433.461.936

Sumber : Bidang Pendapatan Pajak II

2. Temuan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK -RI) nomor: 07.B/LHP/XVIII.JKT-XVIII.JKT.2/05/2019 tanggal 14 Mei 2019 atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018, khususnya temuan pemeriksaan Sistem

Pengendalian Intern Pengelolaan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor

Belum Optimal antara lain mengenai bahwa masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan piutang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diantaranya masih terdapat kendaraan bermotor yang sudah mutasi keluar dari wilayah DKI Jakarta namun masih memiliki tunggakan PKB.

Permasalahan ini menyoroti lemahnya pemahaman wajib pajak mengenai administrasi kendaraan bermotor. Kendaraan yang sudah dijual/dihibahkan, atau bahkan rusak parah karena kecelakaan atau yang lainnya, serta kendaraan yang telah hilang seharusnya dilaporkan secara resmi ke kantor Samsat. Samsat akan memblokir kendaraan tersebut dan dapat menagih sesuai dengan subjek pajak yang seharusnya. Pajak kendaraan bermotor ditetapkan secara *official assessment system* maka penagihan aktif dilakukan terhadap subjek pajak yang namanya tertera dalam sistem. Sistem PKB dan BBN-KB tidak dapat merubah database wajib pajak selama wajib pajak tidak merubahnya di Samsat. Masalah biasanya timbul ketika WP terkena pajak progresif atas kendaraan berikutnya.

Peneliti akan menguji apakah kebijakan yang diambil pemerintah DKI tersebut sudah tepat berdasarkan teori dan penelitian yang melibatkan responden yang terdaftar sebagai wajib pajak kendaraan roda dua dan roda empat serta wawancara dengan fiskus di Unit PKB dan BBN-KB Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu. Maka berdasarkan permasalahan tersebut diatas maka peneliti membuat penelitian yang berjudul “**STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN**

WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PKB DAN BBN-KB (SAMSAT) JAKARTA UTARA DAN KEPULAUAN SERIBU”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahannya berdasarkan uraian diatas adalah bagaimana Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang akan ditinjau dari berbagai analisa : Peningkatan Kepercayaan Terhadap Otoritas (*Trust In Authorities*), Motivasi dan Rangsangan (*Motivation and Reinforcement*), dan dari Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control*) di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan tesis ini berdasarkan latar belakang diatas adalah :

1. Untuk menganalisis mengapa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menunggak pajak kendaraannya?
2. Untuk menyusun strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak ditinjau dari aspek penghapusan sanksi dengan peningkatan kepercayaan terhadap otoritas, motivasi dan rangsangan (*reinforcement*), dan dari kontrol

perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian bagi penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan terkait penghapusan sanksi serta pengaruhnya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta yang belum terlalu banyak diangkat dan diteliti. Dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang akan melengkapi penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbang saran yang bermanfaat bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan upaya penagihan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan primadona dalam penerimaan Pajak di setiap tahunnya.

1.4.2.2 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan akan proses pelayanan dan kewajiban pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) terkait penghapusan sanksi dan kepatuhan di Provinsi DKI Jakarta yang diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk pemahaman masyarakat sebagai pembayar pajak.



BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut : berbagai kebijakan dan upaya untuk meningkatkan kepatuhan telah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB (Samsat) Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu. Dalam penerapannya perlu ditingkatkan hal-hal sebagai berikut :

1. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak ditinjau dari aspek kepercayaan terhadap otoritas (*trust in authorities*) sangat dipengaruhi kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus. Di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu, membangun kepercayaan tersebut dilakukan dengan menjalin interaksi sosial yang baik antara otoritas dan wajib pajak.
2. Peningkatan kepatuhan Wajib dengan motivasi dan rangsangan (*motivation and reinforcement*).

Tingginya biaya hidup dan kebutuhan pokok di DKI Jakarta merupakan salah satu penyebab ketidakpatuhan di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu. Stimulus perpajakan dianggap selama ini dapat mendorong dan memotivasi wajib pajak untuk patuh pada kewajiban

perpajakannya yaitu dengan pemberian penghapusan sanksi. Dalam pelaksanaannya di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu, pengurangan ditemukan dua sisi mata uang yang menjadi pertimbangan agar momentum kebijakan ini sesuai dengan motivasi awal meningkatkan *willingness*, yaitu sebagai rangsangan untuk menumbuhkan kepatuhan untuk membayar pajak. Selain itu, *Tax clearance* berdasarkan penelitian ini sangat efektif terhadap kepatuhan, pengecekan tunggakan pajak daerah untuk pemberian izin usaha di DKI Jakarta secara tidak langsung “memaksa” wajib pajak untuk patuh membayar pajak dan melunasi tunggakan pajaknya.

3. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak ditinjau dari aspek kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) berdasarkan penelitian ini dilakukan dengan memberi kemudahan pelayanan yang mendukung mobilitas warga DKI Jakarta yang cukup tinggi dan sibuk. Di era globalisasi dan media sosial saat ini kepercayaan tersebut dapat ditumbuhkan dengan meningkatkan penilaian positif terhadap fiskus melalui sistem kemudahan pembayaran yang tersosialisasi dengan baik karena sistem sejatinya adalah memberi kemudahan yang dijaga dengan pengawasan / *law enforcement* yang berkesinambungan agar tidak timbul niat untuk tidak patuh di kemudian hari.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan diatas maka saran dari peneliti untuk peningkatan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan

Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Samsat)

Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu adalah :

1. Pengawasan dengan penegakan aturan (*law enforcement*) di jalan raya yang dilakukan terus menerus. Dimulai dari tertib administrasi pendaftaran di Samsat Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu, proses registrasi dan indentifikasi (regident) di kepolisian sampai dengan penindakan pelanggaran tertib administrasi dan tuggakan PKB di jalan raya.
2. Perluasan fungsi *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)*. *ETLE* tidak hanya digunakan untuk mencatat pelanggaran lalu lintas saja, tetapi diperluas fungsinya untuk pengawasan dan identifikasi kendaraan Belum Daftar Ulang (BDU), kendaraan tidak sesuai administrasi, yang beroperasi di jalanan yang hasil temuannya kemudian akan ditindaklanjuti dengan penagihan aktif oleh Samsat.
3. Perluasan *Tax Clearance*.
Tax Clearance tidak hanya sebatas kerjasama terbatas dengan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) dalam hal perizinan usaha dan Badan Pertanahan Negara (BPN) dalam pengecekan pembebasan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Atau Bangunan (BPHTB). Pemberlakuan *Tax Clearance* harus direvisi dan diperluas ke semua lini pemberian subsidi ke masyarakat yang dananya bersumber dari APBD DKI Jakarta. Pajak adalah dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, maka penerima subsidi yang bersumber dari pajak seharusnya adalah masyarakat yang

juga taat aturan dan administrasi perpajakan. Proses saringan dan penerimaan subsidi tersebut hendaknya menggunakan prinsip keadilan, wajib pajak diverifikasi dengan jumlah kendaraan yang dimiliki dan kepatuhannya dalam membayar kewajibannya terhadap negara.

4. Sosialisasi dan publikasi secara masif setiap program dan kebijakan Samsat kepada wajib pajak melalui media sosial Transjakarta, MRT, LRT, Jaklingko (melalui Video, Stiker), Promosi di Commuter Line, Promosi di GoJek, Grab, Promosi di Bioskop XXI, Melalui Running Text TV, Reward Wajib Pajak dengan cashback di *merchand-merchand* bank yang bekerjasama. Perubahan sistem akan berguna jika tersosialisasi dengan baik. Dengan peralihan Samsat dari pelayanan konvensional ke layanan online efeknya akan sangat terasa di masa depan. Tidak ada nada antrian berjam-jam di Samsat, tidak beralasan tak memiliki waktu karena aplikasi tersedia gratis di *Playstore* dan dapat digunakan kapan dan dari mana saja.
5. Pembaharuan aplikasi

Dari semua aplikasi online yang dibuat oleh Samsat, rating dan reviunya di playstore sangat rendah dan ditanggapi oleh negatif oleh hampir semua penggunanya. Dengan kata lain aplikasi tersebut belum mudah digunakan, hal ini menyebabkan wajib pajak kembali membayar pajak kendaraan bermotorinya secara konvensional / datang langsung ke Samsat yang implikasi negatifnya adalah antrian dan inefisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Salim. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Boeree, George. 2008. *Psikologi Sosial*. Terjemahan Ivan Taniputra. Yogyakarta:Ar-Ruz Media.
- Cresswell, John W. 2002. *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. (Nur Khabibah, dkk, Penerjemah). Jakarta: KIK Press.
- H.C. Kelman. 1996. *Compliance, Identification, and Internalization: Three Process of Attitude Changes*. Problem in Social Psychology. New York : McGrawhill.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York : Wiley.
- Howard, J.A. and Sheth J.N. 1969. *The Theory of Buyer Behavior*. (Edisi cetak ulang) New York: John Wiley and Sons.
- Jauch Lawrence R. & Glueck William F. 1989. *Manajemen Dan Strategis Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.
- Milles dan Huberman, 2016. *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratmono, Dwi, dan Sholihin Mahfud. 2015. *Akuntansi Keuangan Daerah Berbasis Akrual*. Cetakan pertama. Upp Stim Ykpn : Yoyakarta.
- Sarwono, Sarlito W. 2009. *Psikologi Sosial*. Jakarta. Salemba Humanika.

- Soemitro, Rochmat. 2009. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung : Refika Aditama. 2009.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. 2010. *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Smith, A. 2019. *The Weath Of Nations*. Globalindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Wahjosumidjo. 2005. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Zain, Mohammad. 2004. *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.

Jurnal Dan Karya Ilmiah

- Ajzen, I. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes Jurnal*. Vol. 50. No. 2:179-211. 1991.
- Alm, James. What Motivates Tax Compliance?. *Journal of Economic Surveys*, 33 (2), 353-388. John Wiley & Sons Ltd. 2018.
- Andini, Herliana W. "Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan." *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*, vol. 4, no. 01, Feb. 2016..
- Chau, Gerald and Patrick Leung. 2009. A Critical Review Of Fischer Tax Compliance Model: A Research Synthesis. *Journal Accounting and Taxation Vol.1 (2)*. Hong Kong Polytechnic University. Hung Hom, Kowloon, Hongkong.
- Handayani, Sapti Wuri, Agus Faturokhman., dan Umi Pratiwi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*. 2012.
- Herman, Lisa & Dewi, Aminar & Dewi, Mike. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dipersepsikan Melalui Faktor Deterrence, Keadilan Dan Norma Sosial. *Jurnal Benefitia*. 1. 146. 2019.
- Hidayat, Widi dan Nugroho, Argo Adhi. Studi Empiris Theory Of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral Pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 12, no. 2, November 2010:82-93. 2010.

- Lesilolo, Herly. Penerapan Teori Belajar Sosial Albert Bandura Dalam Proses Belajar Mengajar Di Sekolah. Kenosis: *Jurnal Kajian Teologi*. 4. 186-202. 10.37196/kenosis.v4i2.67. 2019.
- Mardhiah, Miranti R., Robert Tanton. The Slippery Slope Framework: Extending the Analysis by Investigating Factors Affecting Trust and Power. *CESifo Working Paper* No. 7494 Category 13: Behavioural Economics. 2019.
- Mudzakkir. Pengaturan Hukum Pidana Di Bidang Perpajakan Dan Hubungannya Dengan Hukum Pidana Umum Dan Khusus. *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol.8 No.1-April 2011 (43-68). 2011.
- Munir, A.R. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Sulawesi Selatan. *Disertasi*. Universitas Hasanuddin. 2013.
- Noviana,Windy. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Volume 15, No.4. 2018.
- Purnaditya, Riano Roy, dan Abdul Rohman. 2015. Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal of Accounting*, Volume 4, Nomor 4, (hlm.1-11).
- Ragimin. Analisis Implementasi Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia. *Badan Kebijakan Fiskal Kemenkeu*. 2016.
- Rahayu, C., & Amira. Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaran Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Permana*, X(1), 1-14. 2018.
- Saputra, Hadi. Analisa Kepatuhan Pajak Dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory Of Planned Behavior) Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Volume 3 Nomor 1. 2019.
- Saraswati, AM. Pengaruh Pelayanan Aparat Dan Keadilan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepercayaan Afektif Dan Kognitif Sebagai Variabel Pemediasi. *Tesis*. Universitas Islam Indonesia. 2018.
- Sulistyo, Wahyu Adhy Noor. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan Pada Perusahaan Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2008. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang. 2010.

Terry, D. J. & O' Leary, J. E. The Theory Of Planned Behaviour: The Effects Of Perceived Behavioural Control And Self-Efficacy. *British Journal of Social Psychology*, 34, 199-220. 1995.

Peraturan Terkait

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Pribadi.

Peraturan Gubernur nomor 154 tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.

Peraturan Gubernur Nomor 185 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah.

Peraturan Gubernur Nomor 90 Tahun 2019 Tentang Pemberian Keringanan Pokok dan Penghapusan Administrasi Piutang Pajak Daerah.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2019 Tentang Pemenuhan Kewajiban Pajak Daerah.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Undang - Undang Nomor 34 tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004. Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Surat Keputusan Kepala Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Nomor 1594 Tahun 2017 Tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sanksi Administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Surat Keputusan Kepala Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Nomor 2315 Tahun 2018 Tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sanksi Administrasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Surat Keputusan Kepala Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Nomor 3052 Tahun 2017 Tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sanksi Administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Surat Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 52 tahun 2020 tentang Dukungan Terhadap Pelaksanaan Penagihan Pajak Daerah Tahun 2020.

Website

www.bprd.jakarta.go.id

www.kemenkeu.go.id

www.pajak.go.id

<https://muhammadilhammubarok.wordpress.com/2019/07/06/kasualitas-granger/>
Diakses 7 November 2020

<https://nasional.kontan.co.id/news/penerima-bantuan-subsidi-gaji-terbanyak-ada-di-dki-jakarta>, Diakses 11 Desember 2020

https://news.ddtc.co.id/ini-elemen-penting-yang-perlu-ada-saat-membangun-kepatuhan-pajak-20758?page_y=1900 Diakses 23 November 2020

https://news.ddtc.co.id/kpk-rekomendasikan-tiga-kebijakan-pajak-untuk-dki-jakarta-23110?page_y=700 Diakses 21 November 2020

[https://money.kompas.com/read/2020/11/09/213534626/pengguna-internet-indonesia-hingga-kuartal-ii-2020-capai-1967-juta-orang.](https://money.kompas.com/read/2020/11/09/213534626/pengguna-internet-indonesia-hingga-kuartal-ii-2020-capai-1967-juta-orang) Diakses 12 Desember 2020.

[https://otomotif.kompas.com/read/2020/01/18/071200115/langkah-melakukan-blokir-stnk secara-online-setelah-jual-kendaraan?page=all.](https://otomotif.kompas.com/read/2020/01/18/071200115/langkah-melakukan-blokir-stnk secara-online-setelah-jual-kendaraan?page=all) Diakses 23 November 2020

<https://pdfs.semanticscholar.org/5088/30c644f73b6ad40ea0159f9ab9427d1f0f74.pdf> (Attribution Theory And Research, Harold H. Kelley and John L. Michela. Department of Psychology, University of California, Los Angeles, California 90024) Diakses pada tanggal 2 Agustus 2020

<https://warkota.tribunnews.com/2015/11/16/proses-rumit-dan-lama-warga-ini-enggan-bayar-pajak-kendaraan>. Diakses 23 November 2020

<https://www.bankmandiri.co.id/samsat-online1#> Diakses 24 November 2020

