

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) MANADO

Agnes Theresia O. Rembet<sup>1</sup>, Dr. Jeane E. Langkai, M.Si.<sup>2</sup>,  
Dr. Sisca B. Kairupan, M.Si.<sup>3</sup>

Universitas Negeri Manado

Email: rembetagnes@gmail.com<sup>1</sup>, jeanelangkai@unima.ac.id<sup>2</sup>, siscakairupan@unima.ac.id<sup>3</sup>

### Abstract

*This study aims to analyze: Implementation of the policy of motor vehicle owners in paying taxes in the Manado One Door Single Administration System (SAMSAT). This research approach uses a descriptive qualitative approach, by first determining as many as 10 informants with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation with data analysis techniques through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the policy implementation of motorized vehicle owners in paying taxes on the Manado One-Stop Single Administration System (SAMSAT) is not optimal and good at implementing the policy as seen in the research focus which includes, a). dissemination of the Application of the Integrated System for Motorized Vehicles is regulated through Presidential Regulation Number 5 of 2015, b). technical difficulties, carrying out SAMSAT operations with related parties such as traffic police, c) the diversity of behavior of the target group is the diversity of taxpayer behavior, d) the range of desired behavior changes, namely the desire of all taxpayers to comply with their obligations, e). socio-economic conditions in the form of community support from the community in Manado. then from the results of the research in the research focus found problems in the policy socialization process there were obstacles because it was only carried out in a few places but not in its entirety, there were obstacles in the coordination process between stakeholders who carried out policies, then there were findings that the socialization community was apathetic, after that it was found in the implementation of this policy has not been evenly distributed because it does not take into account the socio-economic conditions of the community, the various problems and findings have had a major impact on the implementation of this policy has not been carried out optimally.*

**Keywords:** Public Implementattion, Motor Vehicle Tax Payment, One-Stop Single Administration System

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pemilik kendaraan bermotor dalam membayar pajak di Sistem Administrasi Tunggal Satu Pintu (SAMSAT) Manado. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan terlebih dahulu menentukan informan sebanyak 10 orang dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemilik kendaraan bermotor dalam membayar pajak pada Sistem Administrasi Tunggal Satu Atap (SAMSAT) Manado belum optimal dan baik dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut seperti yang terlihat pada fokus penelitian yang meliputi, a). sosialisasi Penerapan Sistem Terintegrasi Kendaraan Bermotor diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, b). kesulitan teknis, melakukan operasi SAMSAT dengan pihak terkait seperti polisi lalu lintas, c) keragaman perilaku kelompok sasaran adalah keragaman perilaku wajib pajak, d) kisanan perubahan perilaku yang diinginkan, yaitu keinginan seluruh wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya, e). kondisi sosial ekonomi berupa dukungan masyarakat dari masyarakat di Manado. kemudian dari hasil penelitian di fokus penelitian ditemukan permasalahan dalam proses sosialisasi kebijakan terdapat kendala karena hanya dilakukan

di beberapa tempat tetapi tidak secara keseluruhan, terdapat kendala dalam proses koordinasi antar pemangku kepentingan yang menjalankan kebijakan, lalu ada temuan masyarakat sosialisasi apatis, setelah itu ditemukan dalam implementasi kebijakan ini belum merata karena tidak memperhitungkan kondisi sosial ekonomi masyarakat, berbagai permasalahan dan temuan berdampak besar pelaksanaan kebijakan ini belum dilakukan secara optimal.

**Kata kunci:** *Implementasi Publik, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu*

## PENDAHULUAN

Pajak Daerah merupakan sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Berdasarkan Undang – undang Nomor 8 Tahun 2008 dijelaskan bahwa Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat. Lebih jauh dijelaskan dalam Undang – undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang jenis pajak provinsi yang terdiri dari: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotr, pajak bahan bakar kendaraan bermotr, pajak air permukaan dan pajak rokok.

Dalam gambaran umum Pajak Kendaraan Bermotor sebagai Pajak Provinsi dikelola oleh pemerintah daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yakni Gubernur Sulawesi Utara melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Berangkat dari hal tersebut Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara mengeluarkan regulasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Regulasi ini mengatur tentang nama, objek dan subjek pajak, dasar pengenaan, tarif dan cara penghitungan pajak, wilayah pemungutan, masa pajak, pendataan objek dan subjek pajak, pemungutan dan penyetoran serta alokasi dalam APBD.

Selanjutnya penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di atur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), ditetapkan dalam rangka menyelenggarakan: a). Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, b). pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, c). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan d). pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Kantor Bersama Samsat merupakan wadah bagi Kepolisian yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah dalam melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat. Dalam setiap penyelenggaraan tugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tersebut maka dalam registrasi kendaraan bermotor diwajibkan membayar: a). pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Ranmor, b). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam Badan Usaha, c). Sumbangan Wajib

Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan d). sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan, d). Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang.

Dengan dilakukannya permohonan pendaftaran dan pendataan Regident Ranmor untuk mendapat STNK dan TNKB maka ditetapkan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran yang dijadikan dasar penetapan PNPB, PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ. Pembayaran kewajiban tersebut disertai dengan Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran sebagai bukti setoran pelunasan kewajiban pembayaran biaya administrasi STNK dan/atau TNKB, besarnya PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ yang telah divalidasi.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT) tugas pokok dan fungsinya adalah: a). memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, b). pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan c). Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Sedangkangkan Ruang lingkup pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yaitu: a). Regident Ranmor; b). pembayaran pajak atas kendaraan bermotor; dan c). pembayaran SWDKLLAJ.

Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor meliputi: a). PKB; dan b). BBN-KB. Sedangkan SWDKLLAJ terdiri dari: a. SWDKLLJ dan b. DPWKP. Pembayaran DPWKP dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat. Posedur pelayanan dilakukan melalui: a). pendaftaran; b). penerbitan SKKP; c). penerimaan pembayaran; d). pencetakan dan pengesahan; e. penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan; dan f. pengarsipan.

Fenomena yang teramati pada pemilik kendaraan bermotor di Manado didapati bahwa terdapat pemilik kendaraan bermotor yang: a). belum melakukan registrasi kendaraan bermotor, b). belum tematuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, c). terlambat membayar pajak kendaraan bermotor, d). rendahnya penerimaan pajak kendaraan bermotor. Rekapitulasi kendaraan bermotor tahun 2022 pada Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Manado, terbaca pada gambar di bawah ini:

Sedangkan rincian Rincian Perbandingan Realisasi Penerimaan Pajak kendaraan bermotor tahun 2019 dan 2020 terbaca pada gambar di bawah ini:

RINCIAN PERBANDINGAN REALISASI PENERIMAAN PNB, BBN-KB, PAP  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA TAHUN ANGGARAN 2019 DAN 2020  
KANTOR LPTD PPD di MANADO

BULAN	TARGET										RETRIBUSI SEWA TALKIN & BANGUNAN	JUMLAH TOTAL	TARGET BELANJA %			
	PNB		DENDA PNB		BBN-KB		DENDA BBN-KB		PAP					ALAT BERAT		
	UNIT	1.62.861.635.374	UNIT	4.088.776.209	UNIT	1.122.977.433.485	UNIT	1.115.900.900	15.900.000	UNIT				31.020.000		
JANUARI	14.511	15.128.341.551	5.620	423.539.972	1.625	8.384.764.900	86	48.280.900	14.421.000	16	31.020.000	508.000	14.511	24.023.389.003	24.998.869.672	96,3%
FEBRUARI	12.739	13.399.413.700	5.124	381.654.110	1.639	8.749.558.080	147	107.289.900	-	-	-	2.508.000	12.739	22.688.268.210	24.998.869.672	96,4%
MARET	13.074	13.171.051.530	5.882	349.149.011	1.601	7.473.809.500	388	115.933.580	-	-	-	3.008.000	13.074	21.113.843.841	24.998.869.672	86,9%
APRIL	12.367	12.899.895.830	4.381	316.145.302	1.502	8.711.137.880	248	104.455.910	-	-	-	2.508.000	12.367	22.676.332.362	24.998.869.672	88,2%
MELI	13.934	14.871.194.900	5.525	428.977.969	1.786	8.891.574.500	190	156.437.370	-	-	-	3.008.000	13.934	24.693.184.739	24.998.869.672	96,2%
JUNI	9.380	9.793.775.430	4.065	304.348.932	878	5.322.904.485	257	109.871.400	-	-	-	1.008.000	9.380	15.490.192.267	24.998.869.672	62,0%
JULI	14.973	15.246.254.825	6.129	448.441.783	2.115	9.735.028.780	294	71.081.880	-	-	-	1.508.000	14.973	25.982.595.138	24.998.869.672	102,8%
AGUSTUS	14.343	14.843.585.230	5.833	383.994.006	2.203	10.429.984.000	298	65.353.100	-	-	-	-	14.343	24.922.671.206	27.175.467.848	91,7%
SEPTEMBER	14.742	14.267.583.777	6.894	387.219.806	1.874	8.882.145.080	277	68.680.100	-	-	-	5.508.000	14.742	22.893.395.783	27.175.467.848	86,2%
OKTOBER	16.044	15.848.765.888	6.289	349.838.900	2.308	9.273.809.500	343	65.252.800	-	-	-	2.008.000	16.044	25.521.716.288	27.175.467.848	93,9%
NOVEMBER	14.109	14.609.417.832	5.221	296.888.500	1.705	8.835.363.580	194	48.280.800	-	-	-	-	14.109	23.841.931.162	27.175.467.848	88,9%
DESEMBER	14.532	15.941.988.746	5.167	313.916.775	1.783	8.273.816.580	63	45.687.200	19.872.000	28.826.758	1.008.000	14.532	24.624.921.759	27.175.467.848	90,6%	
JUMLAH	144.671	145.302.447.519	64.738	4.328.558.866	21.419	101.873.038.085	1.937	996.543.840	34.282.000	16	99.837.438	22.508.000		275.821.401.658	TARGET TAHUNAN 280.648.845.888	94,9%
PERSENTASE		104,0%		106,3%		82,6%		88,8%	227,4%							

Data tersebut menunjukkan bahwa belum semua wajib pajak kendaraan bermotor mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak juga untuk data dalam Tahun 2020 menjelaskan bahwa Total 213,689,328, Target 292,432,534,326 dan 73,1%

kendaraan bermotor di SAMSAT Manado Berdasarkan pada fenomena dan data tersebut, mak perlu dilakukan kajian secara konseptual dengan menggunakan metode ilmiah dari disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya ruang lingkup Kebijakan Publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah terkait implementasi kebijakan pemilik kendaraan bermotor dalam membayar pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manado. kemudian sesuai dengan latar belakang dan fokus masalah yang ada maka rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana implementasi kebijakan pemilik kendaraan bermotor dalam membayar pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manado?

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini yaitu manfaat secara teoritis adalah untuk mengembangkan pemahaman dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang studi Ilmu Administrasi Negara khususnya Kebijakan Publik dan dapat dijadikan sebagai bahan pemahaman untuk penelitian selanjutnya. Kemudian manfaat praktis, dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan bagi pemerintah Kota Manado dalam mengatasi masalah implementasi kebijakan pemilik kendaraan bermotor dalam membayara pajak pada Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT).

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian adalah penelitian kualitatif, karena penelitian ini bersifat deskriptif yang cenderung fokus pada proses pencarian makna, landasan dari penggunaan teori ini agar suatu penelitian bisa sesuai dengan

fakta yang terjadi di lapangan dan juga dengan penelitian kualitatif suatu proses penelitian akan diberikan gambaran umum fenomena sebagai hasil pembahasan penelitian.

Masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentative dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada dilapangan. Penelitian deskriptif adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau dalam kelas peristiwa pada masa sekarang.

Lokasi dalam penelitian ini yaitu bertempat pada Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Manado

Fokus penelitian dalam penelitian ini difokuskan pada implementasi kebijakan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT MANADO, yang menyangkut implementasi kebijakan dan determinan implementasi kebijakan:

1. sosialisasi Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di atur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015
2. kesukaran teknis, melaksanakan operasi SAMSAT dengan pihak terkait seperti kepolisian Lalu Lintas
3. keragaman perilaku kelompok sasaran adalah keragaman perilaku wajib pajak
4. ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan yaitu keinginan agar semua wajib pajak mematuhi kewajibannya,
5. kondisi sosial ekonomi berupa dukungan publik masyarakat di Manado.

Sumber data dalam pendekatan kualitatif, data yang ditentukan dan digunakan adalah secara Purposive Sampling dan bersifat Snowball Sampling. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu tempat dan peristiwa serta dokumen penelitian berupa data fisik seperti: UU, Perda, catatan serta foto/gambar.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yaitu mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk keabsahan data meliputi kredibilitas (credibility), keteralihan (transferability), ketergantungan (dependability) dan kepastian (confirmability).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Sosialisasi Penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di atur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015**

Sosialisasi adalah upaya dari UPTD PPD / Samsat Manado yang dilakukan agar pemilik kendaraan bermotor memahami dan mematuhi kewajiban membayar pajak yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.

Dari beberapa informasi data dokumen dan yang diperoleh dari hasil wawancara maka dapat dikatakan bahwa sosialisasi dilakukan tetapi hanya memilih gereja-gereja tertentu akibatnya pemilik kendaraan bermotor di kelurahan, gereja, masjid lainnya belum memperoleh informasi yang akurat sebagaimana kewajiban dari UPTD PPD / Samsat Manado. Jika pemilik kendaraan bermotor memiliki informasi, justru diperoleh melalui WA,

FB, Mesengger dan dari mulut ke mulut. Data ini menunjukkan bahwa upaya dari UPTD PPD / Samsat Manado yang dilakukan agar pemilik kendaraan bermotor memahami dan mematuhi kewajiban membayar pajak yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, belum dilakukan secara merata kepada pemilik kendaraan bermotor, karena hanya memilih gereja dan masjid tertentu.

### **Kesukaran Teknis, melaksanakan operasi SAMSAT dengan pihak terkait seperti kepolisian Lalu Lintas**

Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat. Wawancara dengan salah satu kepala UPTD Samsat di provinsi Sulawesi Utara beliau mengatakan bahwa: terdapat kesukaran teknis mengimplementasikan kebijakan kepatuhan membayar pajak dengan Kepolisian setempat atau Satlantas Polda, karena tugas kepolisian yang membidangi lalu lintas meliputi segala usaha, pekerjaan dan kegiatan dalam pengendalian Lalu- lintas untuk mencegah dan meniadakan segala bentuk gangguan serta ancaman agar terjamin keamanan, ketertiban, keselamatan dan kelancaran Lalu-lintas di jalan umum, sementara Samsat bertugas menerima dan mengelola Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan sementara PT. Jasa Raharja bertugas menerima dan mengelola Pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan dan dana Pertanggung jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKP) merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum, (FR). Informasi ini dikonfirmasi dengan KUPTD Samsat di wilayah lain beliau membenarkan informasi ini: bahwa mereka mengalami kesukaran teknis dalam mengimplementasikan kebijakan karena tugas pokok fungsi dan tujuan yang berbeda antara Samsat Manado, Satlantas Polda Sulut dan PT jasa Raharja. Padahal kebijakan menetapkan kerja sama antara ketiga institusi tersebut (ChM) dan informasi ini juga dibenarkan oleh Kepala seksi pelayanan Pajak bahwa terdapat kesukaran teknis dalam mengimplementasikan kebijakan ini (GR).

### **Keragaman Perilaku Kelompok Sasaran Adalah Keragaman Perilaku Wajib Pajak**

Jumlah pemilik kendaraan bermotor pada tahun 2022 sampai dengan bulan November berjalan berjumlah 2206 kendaraan bermotor (sumber UPTD Samsat Manado) sedangkan jumlah penduduk Manado berjumlah 432.300 (BPS Manado 2019). Keberagaman penduduk dan dilihat dari tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, jumlah pendapatan, tingkat kepatuhan membayar PKB serta jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi menandai keberagaman

prilaku kelompok sasaran. Dari hasil wawancara tersebut merupakan data bahwa keragaman kelompok sasaran merupakan kesukaran dalam mengimplementasikan kebijakan PKB.

### **Ruang Lingkup Perubahan Perilaku Yang Diinginkan**

Mengacu pada kebijakan Peraturan presiden no 5 tahun 2015 mengmbenarkan bahwa mematuhi kewajiban membayar PKB adalah sangat diharapkan karena akan menunjang pelaksanaan pembangunan di daerah Provinsi Sulawesi Utara. Prilaku yang diinginkan bahwa semua pemilik kendaraan bermotor di Manado, membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu tetapi berdasarkan apa yang peneliti temukan dalam proses wawancara berbeda dengan apa yang dihrapkan. Dari sub focus ini dapat dijabarkan dalam pernyataan yang dikemukakan oleh informan ialah Wawancara dengan seorang wajib PKB kendaraan roda dua tentang mengapa anda menunggak PKB: dia mengatakan bahwa dia menunggak tiga tahun dan hal itu karena saya kehilangan pekerjaan dimasa pandemi covid 19. Sekarang saya sudah dapat pekerjaan lagi maka saya sudah dapat membayar PKB, (M).

Target penerimaan PKB sebesar Rp.284.328.964.773 dan jumlah penerimaan tahun 2022 sampai bulan berjalan Rp. 239.713.620.966. Data tersebut menunjukkan bahwa rung lingkup prilaku sasaran mempersulitt implementasi kebijakan.

### **Kondisi Sosial Ekonomi**

Wawancara dengan penunggak pajak di kantor Samsat Manado pada seorang yang mendapat keringanan pajak diperoleh informasi bahwa: kondisi ekonomi dengan pendapatan yang tidak pasti dan tetap mengakibatkan saya menunggak pajak kendaraan bermotor dan bersyukur saya diberi keringanan dan sekarang berusaha membayar PKB sekalipun keuangan belum aman, (M). Informasi ini dikonfirmasi dengan penunggak wajib pajak PKB, diperoleh informasi bahwa: karena pada masa pandemic, terjadi kesulitan dalam mata pencarian dan mengalami penurunan pendapatan, akibatnya saya menunggak walaupun kegiatan sehari-hari saya sangat membutuhkan kendaran, karena saya ojek tetapi bukan ojek on-line, tetapi sekarang bisa membayar pajak karena diberi keringanan, (R). Sorang ibu rumah tangga penunggak pajak menginformasikan bahwa: saya menunggak pajak kendaraan bermotor karena kendaraan saya boleh diakai walaupun menunggutidak ada swipping atau kadangkala menggunakan jalan yang tidak dapat dijangkau petugas. Kondisi ekonomi saya sangat memprihatinkan kaena saya hanya seorang Satpam dengan membiayai istri dan dua orang anak dan pendapatan saya tidak mencukupi untuk membayar KB dan sampai sekarang ini sya sudah menunggak 4 tahun dan tidak memperoleh keringanan, (B0).

Dari data di atas menunjukkan bahwa kondisi social elonomi masyakat perlu diperhitungkan dlam implemetasi kebijakan pajak kendaraan bermotor.

### **Sosialisasi Penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di atur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015**

Penyelenggara Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor sebagai implementasi dari kebijakan yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, perlu disosialisasikan kepada wajib pajak agar mereka memahami tujuan dari kebijakan tersebut. Sosialisasi adalah upaya dari Penyelenggara Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang dilakukan agar pemilik kendaraan bermotor memahami dan mematuhi kewajiban membayar pajak yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Kegiatan sosialisasi diharapkan merubah persepsi wajib pajak melalui perubahan kesan, penilaian, pendapat, memahami, memungkinkan situasi kesan perilaku yang positif. Jadi terjadi stimulus pada wajib pajak kendaraan bermotor dengan tujuan supaya target pencapaian penerimaan wajib pajak kendaraan bermotor di Manado terealisasi sebagaimana target.

Tugas Koordinator Samsat meliputi: a. mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Samsat, b. memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan Samsat, c. mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi antar Kantor Bersama Samsat; dan d. menerima laporan penyelenggaraan pelayanan Samsat secara periodik setiap bulan. Pelaksana Kantor Bersama Samsat terdiri atas: a. unsur kepolisian; b. unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi; dan c. unsur Badan Usaha.

Pentingnya sosialisasi, maka Nugroho (2012:659), mengingatkan bahwa: Perlu disepakati bahwa sebelum kebijakan diimplementasikan, sebaiknya harus dilakukan sosialisasi kebijakan dalam bentuk konferensi pers, publikasi melalui media massa, temu publik melalui seminar atau serasehan serta membuat brosur-brosur. Nugroho memandang bahwa sosialisasi merupakan kegiatan awal yang harus dipersiapkan secara matang dan dilakukan dengan serius dimaksudkan untuk mempublikasikan kebijakan kepada masyarakat, agar semua pihak terkait dengan kebijakan mengetahui dan memiliki persepsi yang benar dan utuh tentang kebijakan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor perlu dibentuk melalui proses sosialisasi dalam agar wajib pajak kendaraan bermotor terpengaruh perilaku kepatuhannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Diharapkan dengan sosialisasi wajib pajak didorong mengorbankan kepentingan pribadi wajib untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

George Herbert Mead menulis bahwa “Sosialisasi merupakan proses dimana manusia belajar melalui cara, nilai dan menyesuaikan tindakan dengan masyarakat dan budaya, ianya melihat bagaimana manusia meningkatkan pertumbuhan pribadi mereka agar sesuai dengan keadaan, nilai, norma dan budaya sebuah masyarakat tersebut yang berlaku disekelilingnya melalui, merasi, (feeling) dan percaya diri sendiri dan proses sosialisasi dibudayakan sepanjang hayat”. Setiap kebijakan sebaiknya disosialisasikan kepada sasaran agar saran memahami hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam kebijakan. Horld Laswell dalam Syafie, 1992:35 menulis bahwa kebijakan adalah: “Tugas Intelektual pembuatan keputusan meliputi penjelasan tujuan, penguraian kecenderungan, penganalisaan keadaan, proyeksi

pengembangan masa depan dan penelitian, penilaian dan penelitian, serta penilaian dan pemilihan kemungkinan”.

Hasil wawancara yang dikemukakan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Manado khususnya tentang kewajiban membayar PKB sebagai kewajiban membayar pajak yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, belum dilakukan secara merata, secara efektif kepada pemilik kendaraan bermotor, karena hanya memilih gereja dan masjid tertentu.

### **Kesukaran Teknis, melaksanakan operasi SAMSAT dengan pihak terkait seperti kepolisian Lalu Lintas**

Kantor Bersama Samsat merupakan wadah Kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha Jasa Raharja dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat. unsur kepolisian, unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi; dan unsur Badan Usaha.

Nugroho, (2012: 625) berpendapat bahwa implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat dibanding perumusan dan evaluasi kebijakan, karena ketika kebijakan diimplementasikan, terkadang implementer diperhadapkan pada masalah-masalah dilapangan yang tidak diduga sebelumnya dan kadang tidak dijumpai dalam konsep, artinya sebelum implementasi, implementer harus dipersiapkan dan memiliki kemampuan mengantisipasi dan mengatasi permasalahan sehingga tidak terlalu berpengaruh pada pencapaian tujuan kebijakan yang diharapkan.

Diakui para ahli bahwa ketika kebijakan diimplementasikan terdapat kesukaran-kesukaran teknis yang dihadapi implementer teknis dilapangan. Edward III menulis bahwa bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: komunikasi, sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apayangharus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran, sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Kebijakan Pembayaran Pajak kendaraan Bermotor di Manado mengalami kesukaran teknis dalam implementasi karena pihak terkait dengan kebijakan yakni Polda Sulut Direktorat Lalu Lintas mempunyai tujuan yang berbeda dengan PT Jasa Raharja serta Samsat. Tujuan yang berbeda ini menyulitkan ketiga institusi ini dalam melakukan pelaksanaan kepatuhan membayar PKB.

Struktur Birokrasi implementer kebijakan Pembayaran PKB diimplementasikan oleh tiga institusi sebagaimana telah diuraikan sebelumnya dan kondisi ini menyebabkan kesulitan implementer khususnya Samsat Manado untuk berkoordinasi dengan dua instansi lainnya, karena setiap institusi memiliki standar operasinal prosedur yang berbeda dalam mengimplementasikan kebijakan. Grindle menulis bahwa keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel yakni isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Isi kebijakan dengan

menetapkan tiga institusi yang mengimplementasikan kebijakan membayar PKB justru memiliki target, tujuan, dan sasaran yang berbeda dan ini berdampak pada kesukaran teknis mengimplementasikan kebijakan membayar pajak PKB. Jika dilihat dari kepentingan yang institusi ketiga implementer, manfaat yang dihasilkan, perubahan yang diinginkan, karakteristik lembaga implementer, kepatuhan wajib pajak. Mazmanian dan Sabbatier menulis tentang tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik masalah, karakteristik kebijakan dan variabel lingkungan. Karakteristik masalah dalam kebijakan ini adalah menyangkut kesulitan teknis mengimplementasikan kebijakan karena implementer terdiri dari tiga institusi dengan tujuan yang berbeda dengan satu jenis kebijakan. Van Meter dan Van menulis tentang variabel yang mempengaruhi kebijakan untuk diimplementasikan adalah diantaranya komunikasi antar organisasi dan dalam kebijakan ini terdapat tiga institusi yang seharusnya saling berkomunikasi agar terjadi kepatuhan membayarpajak kendaraan bermotor.

Hasil wawancara dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa terjadi kesukaran teknis dalam mengimplementasikan kebijakan terkait dengan melakukan koordinasi, komunikasi dengan tiga institusi yakni Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sulawesi Utara, PT Jasa Raharja dan Unit pelaksana teknis daerah.

### **Keragaman Perilaku Kelompok Sasaran Adalah Keragaman Perilaku Wajib Pajak**

Wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan data pada UPTD SAMSAT Manado memiliki keragaman jika dilihat dari, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan kesadaran kepatuhan terhadap kebijakan membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2022 sampai dengan bulan November bejalan berjumlah 2206 kendaraan bermotor (sumber UPTD Samsat Manado) sedangkan jumlah penduduk Manado berjumlah 432.300 (BPS Manado 2019).

Teori perilaku menurut Mustikasari (2007) bahwa tiga faktor yang dapat mempengaruhi niat, diantaranya keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan control. Behavioral belief merupakan keyakinan yang dimiliki individu terhadap hasil dari perilaku dan evaluasi atas hasil yang diperoleh dari individu tersebut. Normative beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normative yang dimiliki oleh orang lain yang memotivasi diri kita sendiri untuk memenuhi suatu harapan tertentu. Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang dapat mendukung dan menghambat suatu perilaku yang akan ditampilkan dimana persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mendukung dan menghambat perilakunya. Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs tergabung dalam menentukan seseorang dalam berperilaku mematuhi membayar pajak kendaraan bermotor. Setia wajib pajak memiliki intensi untuk membayar pajak kendaraan bermotor walaupun disisi lain terdapat wajib pajak yang belum memiliki intensi untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Atribusi Lubis (2010) mengembangkan teori atribusi dengan agumentasi bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kombinasi antara kekuatan eksternal dan internal. Pada

perilaku yang dipengaruhi secara internal merupakan perilaku yang terjadi atas kendali pribadi dari individu tersebut, seperti sikap ataupun motif, lain halnya dengan perilaku yang dipengaruhi secara eksternal merupakan perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang maksudnya individu tersebut terpaksa berperilaku dikarenakan situasi tertentu (Widiastuti, 2014). Wajib pajak kendaraan bermotor juga dalam mengambil keputusan dipengaruhi oleh factor internal dalam diri wajib pajak dan factor eksternalnya adalah tidak rutinnya dilakukan swiping kendaraan bermotor yang dilakukan oleh implementer kebijakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator (Handayani, 2009), yaitu: (1) Pengisian formulir SPT dengan isian yang benar, lengkap, dan jelas (2) Perhitungan dilakukan dengan benar (3) Pembayaran dilakukan tepat waktu (4) Tidak pernah mendapat surat teguran. Widayanti dalam Kesadaran Wajib Pajak Dalam Wardani & Rumiyyatun (2017), merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak seperti pandangan atau perasaan yang menyangkut pengetahuan, keyakinan, dan penalaran serta kecenderungan guna bertindak sesuai peraturan yang ada dalam sistem dan ketentuan pajak tersebut (Ritonga, 2011). Kesadaran wajib pajak memiliki indikator (Manik Asri 2009), (1) Pengetahuan terdapat Undang-Undang dan ketentuan perpajakan, (2) Pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara, (3) Pemahaman kewajiban perpajakan harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (4) Pemahaman fungsi pajak guna pembiayaan negara, (5) Secara sukarela menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya, (6) Secara benar menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya. Menurut Mutia dalam Wardani dan Asis (2017). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas.

Langkai Jeane 2016 membahas Model implementasi kebijakan dari Mazmanian dan Sabatier dengan menulis bahwa model ini mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga karakteristik yaitu: 1) aspek Independen atau karakteristik Masalah, 2) aspek Intervening atau karakteristik kebijakan, 3) aspek dependen atau faktor ekstern yang berpengaruh pada implementasi kebijakan. Kategori pertama adalah, aspek independen yang menyangkut mudah atau sulitnya suatu masalah dikendalikan. Cakupannya adalah: 1) kesukaran teknis, 2) keragaman perilaku kelompok sasaran, 3) persentase kelompok sasaran dibandingkan dengan jumlah penduduk, dan 4) ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan. Kategori kedua adalah, aspek intervening yakni kemampuan kebijakan untuk mensistematisasi proses implementasi kebijakan atau manajemen program kebijakan. Cakupannya adalah: 1) kejelasan dan konsistensi tujuan kebijakan, 2) alokasi sumberdana, 3) keterpaduan hirarki dalam dan di antara lembaga pelaksana, 4) aturan keputusan dari badan pelaksana, 5) rekrutmen pejabat pelaksana, dan

6) akses formal pihak luar. Kategori ketiga adalah aspek dependen yakni aspek di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan. Cakupannya adalah: 1) kondisi sosial ekonomi dan teknologi, 2) dukungan publik, 3) sikap dan sumber daya yang dimiliki kelompok, 4) dukungan dari pejabat atasan, dan 5) komitmen dan kemampuan kepemimpinan pejabat pelaksana. Sedangkan aspek terikat yang ditunjukkan melalui tahapan dalam proses implementasi mencakup: 1) output kebijakan badan pelaksana, 2) kesediaan kelompok sasaran mematuhi output kebijakan, 3) dampak nyata output kebijakan, 4) dampak output kebijakan sebagaimana yang dipersepsikan, dan 5) perbaikan. Model implementasi tersebut menekankan pada aspek- aspek yang menyangkut pengendalian masalah antara konsep, teknis pelaksanaan dan tujuan kebijakan atau karakteristik masalah sehubungan dengan faktor di dalam kebijakan atau yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek intervening faktor antara yaitu antara faktor independen dengan faktor dependen. Artinya yang berurusan dengan bagaimana kebijakan dalam proses implementasi yang berkaitan dengan tujuan kebijakan, ketepatan alokasi sumberdana, hirarkis antara lembaga, aturan, penempatan pejabat pelaksana kondisi sosial, ekonomi, dukungan teknologi, dukungan publik, dan komitmen. Aspek dependen yang menyangkut proses implementasi seperti pemahaman, kepatuhan, hasil nyata dan revisi kebijakan. Model implementasi tersebut memberi penekanan pada perlunya memahami dan menganalisis karakteristik permasalahan sehubungan dengan sasaran kebijakan, karakteristik kebijakan dalam hal isi dan tujuan kebijakan dan karakteristik eksternal kebijakan. Jackson dan Milligram (Susilowati, 1998, 2003, 2004 dalam Rachmad Saleh, 2001) menyatakan bahwa terdapat 14 variabel-variabel yang mempengaruhi pajak kepatuhan. Variabel-variabel tersebut adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, level pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan/status, etika, kewajaran, kompleksitas, hubungan dengan internal revenue service (IRS), sanksi, probabilitas deteksi, dan tingkat pajak. Selain itu terdapat beberapa variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak seperti proporsi pengendalian individu, biaya komplain, pengaruh penyusun pajak, lokasi geografis dan mobilitas pembayar pajak, dan hal-hal lain dimana pembayar pajak mempersepsikan keputusan kepatuhannya.

Keragaman peoleh: kelompok sasaran sebagaimana dibahas dalam konsep pendekatan kepatuhan membayar pajak dimana menurut Kamidah (2015) bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh: a). Pengetahuan b). Motivasi c.) dukungan keluarga.

Hasil wawancara dan data wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Manado menunjukkan variasi seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, level pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan/status, etika, kewajaran, kompleksitas, hubungan dengan internal revenue service, sanksi, probabilitas deteksi, dan tingkat pajak. Selain itu terdapat beberapa variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak seperti proporsi pengendalian individu, biaya komplain, pengaruh penyusun pajak, lokasi geografis dan mobilitas pembayar pajak, dan hal-hal lain dimana pembayar pajak mempersepsikan keputusan kepatuhannya.

Dari beberapa uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa keragaman kelompok sasaran dilihat dari tingkat kepatuhan dan umur, jenis kelamin, pendidikan, level

pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan/status, etika, kewajaran, kompleksitas, hubungan dengan internal revenue service, sanksi, probabilitas deteksi, dan tingkat pajak, proporsi pengendalian individu, biaya komplain, pengaruh penyusun pajak, lokasi geografis dan mobilitas pembayar pajak, dan hal-hal lain dimana pembayar pajak mempersepsikan keputusan kepatuhannya menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **Ruang Lingkup Perubahan Perilaku Yang Diinginkan**

Kebijakan wajib pajak kendaraan bermotor yang ditetapkan melalui Peraturan presiden no 5 tahun 2015 mengmbenarkan bahwa mematuhi kewajiban membayar PKB adalah sangat diharapkan karena akan menunjang pelaksanaan pembangunan di daerah Provinsi Sulawesi Utara. Prilaku yang diinginkan bahwa semua pemilik kendaraan bermotor di Manado, membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Target penerimaan PKB sebesar Rp.284.328.964.773 dan jumlah penerimaan tahun 2022 sampai bulan berjalan Rp. 239.713.620.966.

Kebijakan tersebut menghendaki kerja sama antara Direktorat lantasi Polda Sulut , PT Jasa Raharja dan UPTD Samsat untuk saling berkoordinasi bahkan berkolaborasi agar target pencapaian penerimaan Pajak kendaraan bermotor terpenuhi untuk keperduluan pendapatan asli daerah propinsi Sulawesi Utara. . Prubahan prilaku yang diharapkan oleh implementer teknis yakni semua wajib pajak kendaraan bermotor mematuhi pembayaran pajak kendaraan bermotor dari segi ketepatan waktu. Diharapkan terdapat kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak kendaraan bermotor dalam arti terjadi kondisi dimana wajib pajak mengetahui memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela dalam arti kemauan wajib pajak dan dengan sendirinya melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor diharapkan meningkat. Data tersebut menunjukkan bahwa ruang lingkup prilaku sasaran mempersulit implementasi kebijakan.

### **Kondisi Sosial Ekonomi**

Kondisi sosial wajib pajak kendaraan bermotor berdampak pada jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kondisi sosial ekonomi berupa kedudukan wajib pajak kendaraan bermotor jika ditinjau dari kemampuan membayar pajak. Akib (2009:5-6), mengatakan paling tidak terdapat dua kekurangan perspektif kepatuhan, yakni: Banyak faktor non-birokratis yang berpengaruh tetapi justru kurang diperhatikan, dan adanya program yang tidak didesain dengan baik. Perspektif kedua adalah perspektif faktual yang berasumsi bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan yang mengharuskan implementor agar lebih leluasa mengadakan penyesuaian. Kedua perspektif tersebut tidak kontradiktif, tetapi saling melengkapi satu sama lain. Secara empirik, perspektif kepatuhan mulai mengakui adanya faktor eksternal organisasi yang juga mempengaruhi kinerja agen administratif. Kecenderungan itu sama sekali tidak bertentangan

dengan perspektif faktual yang juga memfokuskan perhatian pada berbagai faktor non-organisasional yang mempengaruhi implementasi kebijakan.

Model implementasi kebijakan Hogword dan Gunn ini mengemukakan delapan syarat untuk melakukan implementasi kebijakan sebagai berikut: a) jaminan bahwa kondisi eksternal di luar organisasi tidak akan menimbulkan masalah besar, b) ketersediaan sumber daya yang cukup, c) keterpaduan sumber-sumber yang diperlukan, d) implementasi kebijakan didasarkan pada hubungan kausal yang andal, e) kausalitas hubungan, f) kebergantungan pada aspek lain yang rendah, g) kualitas pemahaman dan komitmen para pihak dan h) perincian dan pengurutan tugas-tugas yang benar. Model ini menekankan pada delapan persyaratan keberhasilan dalam implementasi kebijakan berkenaan dengan jaminan bahwa kondisi di luar kebijakan dipastikan tidak akan menimbulkan masalah bagi implementasi, jaminan dan kepastian sumber daya manusia dan keuangan yang memadai, hubungan yang handal antara implementator, komitmen implementator dan pemerintah untuk mencapai sasaran yang disertai perincian dan pengurutan rincian tugas yang tepat. Jika dikaitkan dengan kebijakan kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor maka kondisi social ekonomi masyarakat sebaiknya dipertimbangkan dalam implementasi, walaupun gubernur telah mengeluarkan suatu keputusan tentang keringanan wajib pajak kendaraan bermotor tetapi pemulihan ekonomi masyarakat tidak semudah membalik tangan karena factor-faktor seperti pandemic covid 19 yang memperburuk kondisi sosial ekonomi masyarakat Manado, dimana pemilik kendaraan bermotor kehilangan pekerjaan atau mata pencarian, harga komoditas pertanian yang cenderung turun dan biaya hidup yang tinggi sebagai dampak dari kenaikan harga sembilan bahan pokok.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari data hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dipaparkan dan diuraikan sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa Mekanisme Pelayanan Bantuan Dana Duka di Dinas Sosial Kabupaten Minahasa sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Minahasa dalam melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan Bantuan dana duka belum optimal dan berjalan dengan baik dalam pelayanan yang meliputi mekanisme pelayanan bantuan dana duka, program pelayanan dan respon masyarakat karena di dapati sesuai dengan data hasil penelitian di Dinas Sosial belum optimal dan baik dalam melaksanakan:

1. Unit Pelaksana Teknis Daerah Manado Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap belum melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh di organisasi sosial kemasyarakatan
2. Implementer teknis dan lapangan yakni Unit Pelaksana Teknis Daerah Manado Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, Direktorat lalu Lintas Polda Sulawesi Utara dan PT. Jasa Raharja mengalami kesulitan teknis mengimplementasikan karena tujuan institusi yang berbeda.
3. Keragaman Perilaku Wajib Pajak kendaraan bermotor berdampak pada keberhasilan implementasi kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Manado.

4. Ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan kebijakan perlu memperhitungkan keadaan memaksa yang dihadapi wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Kondisi sosial ekonomi masyarakat belum diperhitungkan dalam rangka mematuhi kewajiban membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. I. Lubis, Akuntansi Keperilakuan. Jakarta Salemba Empat 2010.
- Asri, Manik. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Denpasar: Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- BPS Manado 2019
- Edwards III, George C. 2003. Implementing Public Policy. Jakarta
- Handayani, dkk. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Jurnal Universitas Jenderal Soedirman.
- Harold D. Lasswell. (1956). The Decision Process: Seven Categories of Functional Analysis. College Park, Maryland: University of Maryland Press.
- J. E. Langkai, Kebijakan Publik, Edisi pert. CV. Seribu Bintang, 2020
- L. Moleong, Metode Penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mead, G. H. (1964). On social psychology; selected papers. In The Heritage of sociology. University of Chicago Press.
- Miles, H. (1994). Miles and Huberman Chapter 2. In Qualitative Data Analysis
- Mustikasari. 2007. Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industri pengolahan di surabaya. SNA X Makasar: 1- 41.
- Nugroho, Riant. (2012). Public Policy. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Ritonga, Anshari. 2017. Pengantar Ilmu Hukum Pajak & Perpajakan Indonesia. (Jakarta: Pustaka El Manar).
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah PERPRES No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet, 2016.
- Susilowati, Y., Widyawati, R., & Nuraini. (2018). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Profitabilitas, Capital Intensity Ratio, Dan Komisaris Independen Terhadap Effective Tax Rate (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2014-2016), Seminar Nasional Multi Disiplin, Vol. 1 No. 1, pp 796-804
- UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Van Meter, D. S. and Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. American Journal of Educational Research. Vol. 4 No. 8

---

Wardani, D.K., dan Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5 No. 1.