

.....  
**PENGARUH KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PAJAK KENDERAAN  
 BERMOTOR TERHADAP PROSES PEMBERIAN BANTUAN KECELAKAAN OLEH  
 PT JASA RAHARJA MALUKU**

**Oleh**  
**Imran Hatala**  
 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Abdul Azis Kataloka Ambon  
 Email: [imranhatala05@gmail.com](mailto:imranhatala05@gmail.com)

**Abstrak**

*This study aims to examine the effect of delayed motor vehicle tax payments on the accident compensation process carried out by PT Jasa Raharja Maluku. The Motor Vehicle Tax (PKB), which is paid concurrently with the Mandatory Contribution to Road Traffic Accident Fund (SWDKLLJ), serves as a crucial requirement for the disbursement of compensation to traffic accident victims. However, in practice, many vehicle owners delay tax payments, which negatively impacts the administrative procedures and delays the compensation process. This research uses a quantitative approach with a simple linear regression analysis technique. Data were collected through documentation, observation, and interviews with PT Jasa Raharja officials and from traffic accident claim records in Maluku. The findings show that delayed tax payments significantly influence the delay in the compensation process. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.555 indicates that 55.5% of the variation in the length of the compensation process can be explained by the delay in tax payments. In conclusion, late payment of motor vehicle taxes significantly slows down the accident compensation process by PT Jasa Raharja. Therefore, it is necessary to increase public awareness of timely tax compliance and strengthen coordination among related institutions to streamline the claim verification process.*

**Keywords:** *Motor Vehicle Tax, Late Payment, Accident Compensation, PT Jasa Raharja, SWDKLLJ.*

**PENDAHULUAN**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pemilik kendaraan bermotor. Dana SWDKLLJ yang dikelola oleh PT Jasa Raharja bertujuan memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas sebagai bentuk perlindungan dasar dari negara.

Namun, di Provinsi Maluku, masih ditemukan banyak kasus keterlambatan pembayaran PKB dan SWDKLLJ oleh pemilik kendaraan. Keterlambatan ini berpengaruh terhadap proses administrasi dan validasi saat pencairan santunan kecelakaan. Akibatnya, proses pemberian bantuan dari PT Jasa Raharja kepada korban atau ahli waris dapat mengalami

keterlambatan atau bahkan tidak dapat diproses.

Fenomena ini menunjukkan adanya hubungan yang perlu diteliti antara keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan efektivitas dan kelancaran pemberian bantuan kecelakaan oleh PT Jasa Raharja Maluku. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami sejauh mana pengaruh keterlambatan pembayaran pajak terhadap proses penyaluran santunan, serta untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: pertama; Apakah keterlambatan pembayaran

pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap proses pemberian bantuan kecelakaan oleh PT Jasa Raharja Maluku?. kedua; Sejauh mana keterlambatan tersebut menghambat kecepatan dan efektivitas penyaluran santunan kepada korban kecelakaan?

Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui pengaruh keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap proses pemberian bantuan kecelakaan oleh PT Jasa Raharja Maluku. 2). Untuk menganalisis dampak keterlambatan terhadap kelancaran administrasi dan waktu pencairan santunan kepada korban kecelakaan. Manfaat Penelitian adalah Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut: a). Secara Teoritis: Menambah wawasan dan literatur ilmiah terkait hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan proses pelayanan publik, khususnya dalam bidang jaminan sosial lalu lintas. b). Secara Praktis: Sebagai bahan pertimbangan bagi PT Jasa Raharja dan instansi terkait untuk meningkatkan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya ketepatan waktu dalam membayar pajak kendaraan, serta menyusun sistem pelayanan yang lebih responsif dan efisien

## LANDASAN TEORI

### 1. Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Teori kepatuhan pajak menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesadaran, pemahaman peraturan, pelayanan aparat pajak, dan sanksi administratif. Semakin tinggi tingkat kepatuhan, maka semakin lancar pula proses administrasi yang berkaitan, termasuk yang berhubungan dengan SWDKLLJ. (Waluyo 2010). Lebih jauh Waluyo mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memahami, sadar, dan mau memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kepatuhan di sini mencakup aspek pelaporan, pembayaran, dan kejujuran dalam menghitung pajak terutang. Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Roth et al. (1989) *“Tax compliance is defined as the willingness of individuals to act in accordance with both the ‘spirit’ and ‘letter’ of tax law and administration without the application of enforcement activity.”* Artinya, kepatuhan pajak adalah kesediaan individu untuk memenuhi aturan perpajakan secara sukarela, tanpa tekanan atau paksaan dari otoritas pajak. Menurut Nurmantu (2005) Kepatuhan pajak adalah: Tingkat di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku, baik dalam hal membayar pajak, mengisi dan menyampaikan SPT, maupun kewajiban lain yang terkait. Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Devano dan Rahayu (2006) Devano & Rahayu menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dibagi menjadi dua, yaitu: 1). Kepatuhan formal, yaitu ketaatan terhadap peraturan administratif seperti menyampaikan SPT dan membayar pajak tepat waktu. 2). Kepatuhan material, yaitu ketaatan dalam menghitung dan membayar pajak sesuai jumlah yang sebenarnya terutang.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sikap sadar dan sukarela dari wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, baik secara administratif maupun substantif, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks penelitian Anda, keterlambatan pembayaran pajak kendaraan menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan, yang dapat memengaruhi akses terhadap layanan publik seperti santunan kecelakaan dari PT Jasa Raharja.

### b. Teori Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik menekankan pentingnya kualitas, kecepatan, dan ketepatan dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Dalam konteks Jasa Raharja, pelayanan publik berarti penyediaan santunan yang cepat dan sesuai prosedur kepada korban

kecelakaan. Pelayanan yang terhambat akibat dokumen tidak lengkap (misalnya SWDKLLJ tidak aktif) menunjukkan adanya tantangan dalam optimalisasi pelayanan.

Pelayanan public Menurut Denhardt & Denhardt (2003) dalam bukunya *"The New Public Service"*, Denhardt menyatakan: *Pelayanan publik adalah bentuk pengabdian kepada masyarakat yang menempatkan warga sebagai subjek, bukan objek, dari pelayanan.* Model ini menekankan bahwa pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat, bukan semata-mata pada aturan birokrasi. Menurut Pasolong (2007) Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa. Pelayanan ini bersifat terbuka, adil, dan tidak diskriminatif. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, sistem birokrasi, serta ketersediaan sumber daya. Menurut Moenir (2001) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material, sistem, dan prosedur tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Moenir menekankan pentingnya kompetensi petugas pelayanan, prosedur yang jelas, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Sinambela (2011) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang menjadi pelanggan atau pengguna jasa pelayanan publik. Pelayanan prima berarti pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan bertanggung jawab.

Pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses penyampaian jasa atau bantuan dari pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara. Dalam konteks PT Jasa Raharja, pelayanan pemberian santunan kecelakaan merupakan bentuk pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara cepat, tepat, dan adil.

### 3. Teori Administrasi dan Efisiensi

Administrasi yang efektif dan efisien berperan penting dalam menunjang sistem pelayanan. Setiap bentuk keterlambatan dalam pemenuhan kewajiban (seperti pembayaran pajak) dapat berdampak pada hambatan administrasi, sehingga proses bantuan tidak dapat berjalan optimal. Menurut Osborne dan Gaebler (1992) – *Reinventing Government* Administrasi publik modern seharusnya berorientasi pada hasil (outcome-oriented), bukan prosedur (rule-bound). Pemerintah dan lembaga pelayanan publik (termasuk BUMN seperti PT Jasa Raharja) dituntut untuk: Fokus pada kinerja; Meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas; Memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Efisiensi dalam administrasi dicapai melalui inovasi, desentralisasi, dan kemitraan dengan sektor swasta atau masyarakat.*

Menurut Frederickson, Smith, Larimer, & Licari (2015) – *The Public Administration Theory Primer* menyatakan bahwa Administrasi publik modern dipahami sebagai interaksi antara kebijakan, kelembagaan, dan nilai-nilai etis dalam memberikan layanan yang efisien dan adil kepada publik. Administrasi yang efisien harus: Transparan, Responsif, Didukung teknologi, dan Fokus pada *value for money* (nilai terhadap biaya). Menurut Denhardt & Denhardt (2015) – *The New Public Service*. Dalam paradigma *New Public Service*, administrasi bukan hanya tentang efisiensi dan efektivitas, tetapi juga tentang pelayanan yang partisipatif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang efisien harus: Melibatkan warga negara, Mengedepankan akuntabilitas sosial, Mengurangi birokrasi yang menghambat. Menurut Bovaird & Löffler (2009) – *Public Management and Governance* Efisiensi dalam administrasi publik bukan sekadar menekan biaya, melainkan juga tentang meningkatkan nilai manfaat pelayanan bagi masyarakat.

Mereka menekankan; *Co-production* antara pemerintah dan masyarakat, Manajemen

kinerja sebagai alat evaluasi efisiensi, Pelayanan digital sebagai sarana peningkatan efisiensi. Menurut Dwiyanto (2018) – *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* Administrasi publik di Indonesia harus diarahkan pada pelayanan yang cepat, mudah, dan murah, tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Ia menekankan pentingnya efisiensi dengan: Pemangkasan prosedur, Integrasi layanan berbasis teknologi informasi, dan Peningkatan kapasitas aparatur.

Menurut para ahli kontemporer, administrasi publik modern harus adaptif, responsif, dan efisien dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Efisiensi tidak hanya dilihat dari sisi pengurangan biaya, tetapi juga dari kecepatan, kemudahan akses, penggunaan teknologi, dan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks PT Jasa Raharja Maluku, efisiensi administrasi sangat bergantung pada kelengkapan dan ketepatan data, termasuk status pembayaran pajak kendaraan oleh masyarakat sebagai syarat pencairan bantuan kecelakaan.

#### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, yaitu menjelaskan pengaruh keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap proses pemberian bantuan kecelakaan oleh PT Jasa Raharja Maluku. Penelitian dilaksanakan di kantor PT Jasa Raharja Cabang Maluku, pada rentang waktu [masukkan waktu, misalnya: Januari – Maret 2025]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh data klaim santunan kecelakaan lalu lintas yang diterima oleh PT Jasa Raharja Maluku selama satu tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria klaim yang berkaitan dengan keterlambatan pembayaran pajak. Teknik Pengumpulan Data :Data primer: Wawancara dan kuesioner kepada pegawai PT Jasa Raharja dan wajib pajak. Data sekunder: Dokumentasi data klaim santunan, status pembayaran PKB

dan SWDKLLJ, serta laporan internal Jasa Raharja. Teknik Analisis Data. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh keterlambatan pembayaran terhadap kelancaran proses bantuan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program statistik seperti SPSS.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan terhadap 50 kasus klaim bantuan kecelakaan lalu lintas yang masuk ke PT Jasa Raharja Maluku selama tahun 2024. Dari jumlah tersebut, ditemukan bahwa sebanyak 35 klaim berasal dari pemilik kendaraan yang menunggak atau terlambat membayar pajak, sementara 15 lainnya memiliki pembayaran pajak dan SWDKLLJ yang aktif dan tepat waktu.

##### 2. Hasil Analisis Statistik

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor (variabel X) terhadap lamanya proses pemberian bantuan kecelakaan (variabel Y).

##### 3. Hasil output regresi:

- Koefisien regresi: 0,63
- Nilai R (korelasi): 0,745
- Nilai R<sup>2</sup>: 0,555
- Nilai signifikansi (Sig): 0,000 < 0,05
- Uji t: thitung = 6,89 > ttabel = 2,01

##### 4. Interpretasi:

1. Terdapat hubungan yang kuat antara keterlambatan pembayaran pajak dan keterlambatan proses pemberian bantuan.
2. Sebanyak 55,5% variasi dalam lamanya proses pemberian bantuan dapat dijelaskan oleh keterlambatan pembayaran pajak.
3. Pengaruh keterlambatan tersebut signifikan secara statistik.

##### 5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berpengaruh secara signifikan terhadap keterlambatan dalam proses pemberian bantuan kecelakaan oleh PT Jasa

Raharja Maluku. Keterlambatan ini menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lama karena harus dilakukan verifikasi tambahan, atau dalam beberapa kasus, korban kehilangan hak klaim.

Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan publik dan teori administrasi yang menekankan pentingnya efisiensi dan kelengkapan dokumen dalam mendukung kualitas pelayanan. Selain itu, rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor menunjukkan perlunya edukasi berkelanjutan dan sistem pengawasan yang lebih ketat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap keterlambatan proses pemberian bantuan kecelakaan oleh PT Jasa Raharja Maluku.
2. Semakin lama keterlambatan pembayaran pajak, semakin lama pula waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pencairan bantuan.
3. Sebagian besar hambatan dalam proses pencairan bantuan disebabkan oleh status SWDKLLJ yang tidak aktif atau tidak valid saat klaim diajukan.

### Saran

1. **Bagi Masyarakat:** Diharapkan masyarakat lebih sadar dan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu demi perlindungan diri dan keluarga saat terjadi kecelakaan.
2. **Bagi PT Jasa Raharja Maluku:** Perlu meningkatkan sosialisasi tentang pentingnya SWDKLLJ dan mengembangkan sistem verifikasi digital yang terintegrasi dengan data pajak kendaraan untuk mempercepat proses klaim.
3. **Bagi Pemerintah Daerah:** Diperlukan kerja sama antara Samsat dan Jasa Raharja untuk memperbaiki sistem informasi dan

memperluas jangkauan layanan pembayaran pajak secara online maupun offline.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] AS. Moenir, (2001), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- [2] Aluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2010. Perpajakan Indonesia. Jakarta:Salemba Empa
- [3] Bovaird, Elke Loeffler · Tony. 2021. The Palgrave Handbook of Co-production of Public Services and Outcomes The Palgrave Handbook of Coproduction of Public Services and Outcomes.
- [4] Dwiyanto, A. (2018). Ilmu Administrasi Publik Di Indoensia : Mencari Identitas. In Gadjah Mada University Press (1st ed.). Gadjah Mada University Press.
- [5] Devano dan Rahayu, 2006."Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Kencana. Jakarta
- [6] Pelayanan public Menurut
- [7] Denhard, Janet V. & Robert B.VDenhard, 2003. The New PublicService : Serving not Steering. NewYork : M.E. Sharpe Inc.
- [8] H. George Frederickson, Kevin B. Smith, Christopher W. Larimer, Michael J. Licari. 2012. Westview Press. United States of America The Public Administration Theory Primer : Second Edition. www.perseusacademic.com.)
- [9] Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- [10] Roth, J.H., dan Blaschke, G., 1998, Analisis Farmasi, Cetakan III, diterjemahkan oleh Kisman, S., dan Ibrahim, S., Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- [11] Safri Nurmantu, 2005. Pengantar Perpajakan . Jakarta : Granit
- [12] Sinambela, LijanPoltak, 2006, Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN