

Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep)

Ade Fariska¹, Isnani Yuli Andini^{2*}

^{1,2*}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja, Sumenep, Indonesia

Email: ¹adefariska8@gmail.com, ^{2*}lia@wiraraja.ac.id

Abstract

The Impact of Mobile Samsat Service Innovation on Motor Vehicle Taxpayer compliance (a case of the Sumenep Samsat office). Thesis : Accounting study program, Faculty of Economics and Business, Wiraraja University. Supervisor : Isnani Yuli Andini S., M.Ak. This study aims to determine the impact of mobile Samsat service innovation on motor vehicle taxpayer compliance. Tax is a fee that can be imposed without reciprocal services or direct compensation. This research is a qualitative research. The data sourced from interviews through a list of texts obtained through informants who were sampled in the study. Data analysis used data reduction analysis, data presentation and conclusion drawing. The results of the data reduction analysis showed that the existence of mobile Samsat services had a positive impact, both for the Samsat office and the community on motor vehicle taxpayer compliance. Analysis of data presentation shows that there is a mobile samsat on motorized vehicle tax compliance, which has increased every year. The analysis concludes that the existence of mobile Samsat innovation services has a positive impact on the community and the Samsat office. The impact is to make it easier for people to pay taxes, especially taxpayers who live far from the Samsat office. So that with the existence of a circular samsat, taxpayer compliance is increasing. The obstacles faced when the mobile samsat service took place were problems in the internet network section and when the samsat office held events. This is what makes mobile samsat service unable to operate properly and on time.

Keywords : Tax Revenue, Mobile Samsat, Motorized Vehicle

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak inovasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak merupakan iuran yang dapat dipaksakan tanpa jasa timbal atau tanpa imbalan secara langsung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data yang bersumber dari hasil wawancara melalui daftar teks dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitian. Analisis data menggunakan analisis reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini analisis reduksi data menunjukkan bahwa dengan adanya layanan samsat keliling berdampak positif bagi kantor samsat maupun masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis penyajian data menunjukkan bahwa adanya

samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, mengalami peningkatan setiap tahunnya. Analisis penarikan kesimpulan bahwa adanya layanan inovasi samsat keliling berdampak positif bagi masyarakat maupun kantor samsat. Yang dampaknya yaitu mempermudah masyarakat dalam membayar pajak terutama wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor samsat. Sehingga dengan adanya samsat keliling kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Adapun kendala-kendala yang di hadapi saat layanan samsat keliling berlangsung seperti kendala dibagian jaringan internet dan ketika kantor samsat mengadakan acara. Hal tersebut yang membuat layanan samsat keliling tidak dapat beroperasi dengan baik dan tepat waktu.

Kata Kunci : Penerimaan Pajak, Samsat Keliling, Kendaraan Bermotor

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan nega bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Undang-undang tersebut mengatur mengenai pajak provinsi yang diagi menjadi 5 (lima) yaitu Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Kendaraan Ber motor (PKB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air Permukaan, pajak rokok. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2009 pasal (1), yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut ilhamsyah,dkk (2016:3), Pangalila,dkk (2015:11) kendaraan bermotor adalah transportasi darat yang memiliki roda baik dua atau leih beserta gandengannya yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan tersebut.

Penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia yang tiap tahunnya semakin bertambah. Dapat dilihat dari kondisi saat ini yang mana banyak masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya lebih memilih menggunakan kendaraan pribadinya dari pada kendaraan umum. Tidak hanya itu, sebagian dari masyarakat justru ada yang memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu. Hal ini disebabkan karena mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang diinginkan dengan sistem kredit yang diberikan oleh pihak dealer kepada masyarakat. Akibatnya jumlah kendaraan meningkat tiap tahunnya mendorong tim Pembina Samsat membuat inovasi-inovasi baru yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kantor Samsat Sumenep memiliki 7 layanan diantaranya samsat induk, samsat drive thru, samsat keliling, gerai samsat, samsat kecamatan,e-samsat dan samsat digital.

Terkait dengan cara konsumsi masyarakat yang menginginkan sesuatu serba instan, maka pemerintah terdorong untuk mengikuti arus informasi terkait pemungutan pajak yang mana sistem pemungutan pajak yang dulunya manual sekarang mengarah ke sistem online sehingga masyarakat mudah melakukan kewajibannya dimanapun nahkan diluar daerah sekalipun. Selain itu, sistem perpajakan dan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor diefektifkan lagi, terutama dalam pelayanan publik seperti yang diinginkan masyarakat, yaitu pelayanan yang lebih mudah, lebih cepat dan transparan. Salah satunya efektifitas sistem perpajakan pada pajak kendaraan yaitu wajib pajak dapat mengecek tagihan pajak mereka melalui aplikasi online tanpa perlu mendatangi Kantor Samsat. Dulunya wajib pajak hanya dapat membayar pajaknya melalui kantor samsat, kini Wajib Pajak dapat membayarkannya melalui layanan Samsat Keliling.

Salah satu inovasi layanan yang berjalan dari Kantor Samsat yaitu Layanan Samsat keliling. Tujuan utama adanya layanan Samsat keliling yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada masyarakat, dan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak khususnya masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat. Dari banyaknya inovasi yang kantor samsat sediakan, samsat keliling merupakan sebuah program yang peneliti rasa lebih membantu masyarakat dalam melakukan kewajiban pajaknya, khusus bagi masyarakat yang dari kota. Salah satunya masyarakat yang berada di pedesaan dan kecamatan. Dan penlitit juga mengambil inovasi layanan samsat keliling karena dikalangan masyarakat sendiri, terlebih khususnya peneliti awalnya hanya mengetahui bahwa layanan inovasi dari kantor samsat layanan samsat keliling tersebut. Maka dari itu, peneliti berkeinginan berpartisipasi lebih terhadap adanya samsat keliling dari kantor Samsat Sumenep.

Dimana Samsat keliling merupakan kendaraan beroda empat yang beroperasi setiap hari yang ditempatkan dilokasi yang strategis dan dapat berpindah-pindah dengan jadwal yang telah ditentukan. Pelayanan di Samsat Keliling berupa Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Menurut Sri Kurnia Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Waji pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Ada beberapa faktor yang memperngaruhi kepatuhan wajib pajak.

Menurut Lestari (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Menurut Ummah (2015) menyatakan bahwa semakin banyaknya wajib pajak yang memandang bahwa sanksi denda akan lebih merugikannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kota Sumenep.

2. KAJIAN TEORI

Definisi Pajak

Pengertian pajak berdasarkan Pasal 1 UU No. 6 tahun 1983 seagaimana telah disempurnakan terakhir dengan (stttdd) Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pajak merupakan kontribusi Wajib Pajak Kepada Neagar yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang sifatnya dapat dipaksakan dan dipungut oleh Undang-Undang, serta tidak mendapat imbalan seacra langsung dan digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat. Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013) Pajak yaitu konstriusi wajib untuk negara terutang oleh pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kepentingan negara bagi kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Waluyo (2017:6) terdapat dua fungsi yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi (*reguler*).

1. Fungsi Penerimaan (*butgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. sebagai contoh dimasukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi

terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah. Sedangkan menurut Mardiasmo (2016:4) terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*)

3. Fungsi Anggaran (*budgetair*)
Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
4. Fungsi Mengatur (*regulerend*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. contohnya :
 - a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
 - b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

Jenis-Jenis dan Tarif Pajak Daerah

Pajak daerah dibedakan menjadi dua bagian yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

1. Pajak Provinsi
Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air Tarif yang dikenakan untuk kendaraan bermotor beragam, berikut ini rinciannya:
 - a. Bagi kepemilikan kendaraan motor pertama sebesar 2%, kemudian untuk kendaraan bermotor kedua sebesar 2,5% dan akan meningkat untuk kepemilikan setiap kendaraan bermotor seterusnya sebesar 0,5%.
 - b. Bagi kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan, tarif pajaknya sebesar 2%.
 - c. Bagi kepemilikan kendaraan bermotor oleh pemerintah pusat dan daerah sebesar 0,50%.
 - d. Bagi kepemilikan kendaraan bermotor alat berat sebesar 0,20%.
2. Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
Menurut Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2010 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau pembuatan sepihak atau keadaan terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha. Tarif BBNKB, berikut ini rinciannya:
Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ditetapkan masing-masing sebagai berikut:
 - a. Penyerahan pertama sebesar 10%.
 - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1%.Khusus kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak menggunakan jalan umum, tarif pajak ditetapkan masing-masing sebagai berikut:
 - a. Penyerahan pertama sebesar 0,75%.
 - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075%.
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB)
Pajak PBB-KB diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Tarif PBB-KB:
 - a. Tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor ditetapkan sebesar 5%

b. Tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor sebagaimana yang dimaksud pada poin sebelumnya, dapat diubah oleh Pemerintah dengan Peraturan Presiden, dalam hal:

1. Terjadi kenaikan harga minyak dunia melebihi 130% dari asumsi harga minyak dunia yang ditetapkan dalam Undang-undang tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun berjalan.
2. Diperlukan stabilitas harga bahan bakar minyak untuk jangka waktu paling lama 3 tahun sejak ditetapkannya Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Dalam hal harga minyak dunia sebagaimana dimaksud pada poin kedua huruf a sudah kembali normal, Peraturan Presiden dicabut dalam jangka waktu paling lama 2 bulan.

4. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah

Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan adalah pajak atas pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan untuk digunakan bagi orang pribadi atau badan, kecuali untuk keperluan dasar rumah tangga dan pertanian rakyat. UU DPRD Nomor 28 Tahun 2009. Pasal 67 yaitu :

a. Objek Pajak Air Tanah adalah pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah.

b. Dikecualikan dari objek Pajak Air Tanah adalah :

1. Pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah untuk keperluan dasar rumah tangga, pengairan pertanian dan perikanan rakyat, serta peribadatan; dan
2. Pengambilan dan/atau pemanfaatan Air bTanah lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah.

Pasal 68 :

- a. Subjek Pajak Air Tanah adalah Orang Pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah.
- b. Wajib Pajak Air Tanah adalah Orang Pribadi atau Badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan Air Tanah.

Pasal 69 :

- a. Dasar Pengenaan Pajak Air Tanah adalah Nilai Perolehan Air Tanah.
- b. Nilai Perolehan Air Tanah sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dinyatakan dalam rupiah yang dihitung dengan mempertimbangkan sebagai atau seluruh faktor-faktor berikut :
 - 1) Jenis sumber air.
 - 2) Lokasi/zona pengambilan sumber air.
 - 3) Tujuan pengambilan atau pemanfaatan air.
 - 4) Volume air yang diambil atau dimanfaatkan.
 - 5) Kualitas air.
 - 6) Tingkat kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh pengambilan atau pemanfaatan air.
- c. Penggunaan faktor-faktor sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kondisi masing-masing Daerah.
- d. Besarnya Nilai Perolehan air Tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Pasal 70 :

- 1) Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan paling tinggi sebesar 20% (dua puluh persen).
- 2) Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Pasal 71 :

- 1) Besaran pokok Pajak Air Tanah yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam pasal 70 ayat (2) dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 ayat n(4).

2) Pajak Air Tanah yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat air diambil.

5. Pajak Rokok

Objek pajak dari Pajak Rokok adalah jenis rokok yang meliputi sigaret, cerutu, dan rokok daun. Konsumen rokok telah otomatis membayar pajak rokok karena WP membayar Pajak Rokok bersamaan dengan pembelian pita cukai. Wajib pajak yang bertanggung jawab membayar pajak adalah pengusaha pabrik rokok/produsen dan importir rokok yang memiliki izin berupa Nomor Pokok Pengusaha kena Cukai. Tarif pajak rokok sebesar 10% dari cukai rokok dipungut oleh instansi pemerintah yang berwenang memungut cukai bersamaan dengan pemungutan cukai rokok.

6. Pajak Kabupaten/Kota

a. Pajak Hotel

Pajak Hotel merupakan dana/iuran yang dipungut atas penyedia jasa penginapan yang disediakan sebuah badan usaha tertentu yang jumlah ruang/kamarnya lebih dari 10. Pajak tersebut dikenakan atas fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut. Tarif pajak hotel dikenakan sebesar 10% dari jumlah yang harus dibayarkan kepada hotel dan masa pajak hotel adalah 1 bulan.

b. Pajak Restoran

Pajak Restoran merupakan pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Tarif pajak restoran sebesar 10% dari biaya pelayanan yang ada diberikan sebuah restoran.

c. Pajak Hiburan

Pajak Hiburan adalah pajak yang dikenakan atas jasa pelayanan hiburan yang memiliki biaya atau ada pemungutan biaya di dalamnya. Objek pajak hiburan adalah yang menyelenggarakan hiburan tersebut, sedangkan subjeknya adalah mereka yang menikmati hiburan tersebut. Kisaran tarif untuk pajak hiburan ini adalah 0%-35% tergantung dari jenis hiburan yang dinikmati.

d. Pajak Reklame

Pajak Reklame merupakan pajak yang diambil/dipungut atas benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan coraknya dirancang untuk tujuan komersial agar menarik perhatian umum. Biasanya reklame ini meliputi papan, billboard, reklame kain, dan lain sebagainya. Namun, ada pengecualian pemungutan pajak untuk reklame seperti reklame dari pemerintah, reklame melalui internet, televisi, koran, dan lain sebagainya. Tarif untuk pajak reklame ini adalah 25% dari nilai sewa reklame yang bersangkutan.

e. Pajak Penerangan Jalan

Pajak Penerangan Jalan merupakan pajak yang dipungut atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun dari sumber lain. Tarif pajak penerangan ini berbeda-beda, tergantung dari penggunaannya.

Berikut ini tarif Pajak Penerangan Jalan terbagi menjadi 3, yakni:

1. Tarif Pajak Penerangan Jalan yang disediakan oleh PLN atau bukan PLN yang digunakan atau dikonsumsi oleh industri, pertambangan minyak bumi dan gas alam, sebesar 3%.
2. Tarif Pajak Penerangan Jalan yang bersumber dari PLN atau bukan PLN yang digunakan atau dikonsumsi selain yang dimaksud pada poin pertama sebesar 2,4%.
3. Penggunaan tenaga listrik yang dihasilkan sendiri, tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan sebesar 1,5%.

f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan

Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan merupakan pajak yang dikenakan atas pengambilan mineral yang bukan logam seperti asbes, batu kapur, batu apung,

granit, dan lain sebagainya. Namun, pajak tidak akan berlaku jika dilakukan secara komersial.

Berikut ini tarif Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan:

1. Tarif untuk mineral bukan logam sebesar 25%,
2. Tarif untuk batuan sebesar 20%.

g. Pajak Parkir

Pajak Parkir merupakan pajak yang dipungut atas pembuatan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang berkaitan dengan pokok usaha atau sebagai sebuah usaha/penitipan kendaraan. Lahan parkir yang dikenakan pajak adalah lahan yang kapasitasnya bisa menampung lebih dari 10 kendaraan roda 4 atau lebih dari 20 kendaraan roda 2. Tarif pajak yang dikenakan sebesar 20%.

h. Pajak Air Tanah

Pajak Air Tanah adalah pajak yang dikenakan atas penggunaan air tanah untuk tujuan komersil. Besar tarif Pajak Air tanah adalah 20%.

i. Pajak Sarang Burung Walet

Pajak Sarang Burung Walet merupakan pajak yang dikenakan atas pengambilan sarang burung walet. Tarif pajak sarang burung walet sebesar 10%.

j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan pajak yang dikenakan atas bumi atau bangunan yang dimiliki, dikuasi, atau dimanfaatkan.

Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan:

1. Pajak untuk pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang bernilai kurang dari 1 miliar sebesar 0,1%.
2. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang bernilai lebih dari 1 miliar sebesar 0,2%.
3. Sedangkan tarif untuk pemanfaatan yang menimbulkan gangguan terhadap lingkungan, dikenakan tarif sebesar 50%.

k. Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan

Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan merupakan pajak yang dikenakan atas perolehan tanah dan bangunan oleh orang pribadi atau badan tertentu, misalnya melalui transaksi jual-beli, tukar-menukar, hibah, waris, dll. Tarif dari pajak ini sebesar 5% dari nilai bangunan atau tanah yang diperoleh orang pribadi atau suatu badan tertentu.

Layanan Samsat Keliling

Layanan Samsat Keliling merupakan sebuah pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Layanan yang diberikan oleh samsat keliling adalah pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLL di dalam kendaraan beroda empat dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Waji Pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT pusat. Tujuannya yaitu meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan manfaatnya yaitu memberikan kemudahan kepada Waji Pajak dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL) serta mendekatkan pelayanan kepada Waji Pajak untuk mengurangi biaya.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan memakai metode *deskriptif kualitatif*. Subjek penelitian dalam penelitian ini meliputi :Informan kunci yaitu Bapak Abdurrahman selaku pengelola data dan pengurus atau petugas SAMSAT

Keliling yaitu Bapak Syaiul dan Bapak Jeky. Informan pendukung yaitu Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: teknik wawancara, teknik observasi, dokumentasi. Teknik analisis data mencakup tiga kegiatan sebagai berikut: data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari adanya kepatuhan wajib pajak terdapat beberapa layanan dimana peneliti memfokuskan pembahasan wawancara yang salah satunya yaitu samsat keliling. Berikut hasil wawancara dengan Bapak ABDUR RAHMAN ;

“Saya kira berdampak positif, yang biasanya masyarakat datang ke kantor samsat dengan adanya samsat keliling ini kitayang mendatangi, kita anggap menjemput bola. Yang awalnya masyarakat tidak mau membayar pajak akhirnya bayar pajak. Jadi dampaknya positif untuk dampak negative tidak ada”

Hal ini penjelasan yang serupa disampaikan oleh Bapak SYAIFUL selaku petugas layanan samsat keliling mobil 1 ;

“Dampak layanan samsat keliling masih berdampak positif. Hal tersebut sangat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakatnya pun sangat antusias”

Hal ini penjelasan yang serupa disampaikan oleh Bapak JEKY selaku petugas layanan samsat keliling mobil 2 ;

“Berdampak positif, karena dengan adanya layanan samsat keliling mempermudah masyarakat dalam membayar pajak”

Hal ini juga penjelasan yang serupa dari wajib pajak tentang dampak kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling ;

“Dampaknya positif, karna saya selaku wajib pajak merasa dimudahkan dalam membayar pajak. Yang dulunya saya bayar ke kantor samsat sekarang saya bayar lewat samsat keliling bagian gapura”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di atas, menunjukkan bahwa adanya layanan samsat keliling dari Kantor Samsat berdampak positif bagi wajib pajak maupun kantor samsat sendiri. Karena sebelum adanya layanan samsat keliling masyarakat jika membayar pajak kendaraan bermotor harus mendatangi kantor samsat. Dimana kantor samsat bertempat dibagian daerah kota, jadi bagi masyarakat yang jauh dari kantor samsat harus mengeluarkan uang bensin atau uang transportasi. Dengan adanya layanan samsat keliling, dapat mengurangi uang transportasi karena layanan samsat keliling beroperasi di setiap pedesaan atau kecamatan Sedangkan dampak positif bagi Kantor Samsat yaitu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang biasanya masyarakat malas untuk bayar pajak, dengan adanya layanan samsat keliling masyarakat jadi antusias membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling. Kantor Samsat mempunyai 2 mobil untuk beroperasi sebagai samsat keliling. Hal ini membuat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan. Peneliti meneliti layanan samsat keliling mobil 1 yang beroperasi di Desa Lenteng. Sedangkan layanan samsat keliling mobil 2 tidak kalah banyak wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Yang mana setiap tahunnya juga mengalami peningkatan, hanya saja tingkat kepatuhannya lebih banyak di samsat keliling mobil 1.

Tindakan yang dilakukan ketika kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan

Kantor Samsat Sumenep harus mempunyai tindakan yang harus diambil ketika kepatuhan wajib pajak menurun. Peneliti melakukan wawancara terkait hal tersebut

kepata Bapak ABDURRAHMAN beliau selaku Operator Pengelola Data. Berikut penjelasan dari Bapak ABDURRAHMAN ;

“ iya melakukan sosialisasi kepada masyarakat, bisa melalui siaran diradio, media online facebook, instagram, email”

Kendala yang di hadapi selama layanan inovasi samsat keliling selama operasi berlangsung

Disetiap kegiatan apapun pasti ada kendala yang dihadapi, termasuk layanan samsat keliling. Dimana kantor samsat Sumenep menyediakan 2 (dua) mobil dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak kantor. Peneliti melakukan wawancara kepada samsat keliling mobil 1 yaitu dengan Bapak SYAIUL. Berikut penjelasannya ;

“kalau bicara kendala Alhamdulillah tidak ada, hanya saja kalau ada kegiatan dikantor seperti upacara. Itu yang membuat kita mobil samsat keliling telat datang ke lokasi, itu kalau ada kegiatan. Kalau tidak ada kegiatan kita tetap operasi sesuai dengan perintah datang jam 08.00. Misal hujan, kitapun tetap beroperasi, karena itu sudah perintah yang harus dilaksanakan karna semua sudah ada hukumnya. Jadi kendanya kalau ada kegiatan saja, yg membuat mobil samsat keliling datang terlambat”

Hal ini juga penjelasan dari Samsat Keliling Mobil 2 yaitu bapak JEKY tentang kendala yang dihadapi samsat keliling selama operasi berlangsung ;

“kendala yang dihadapi dengan adanya samsat keliling yaitu masalah jaringan/koneksiinternet, sara dan prasarana sehingga masyarakat sedikit terganggu dalam pelayannya. Akan tetapi masyarakat masih banyak antusias terhadap layanan samsat keliling”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diatas yaitu di layanan samsat keliling memiliki kendala seperti bagian jaringan dan saat kantor samsat mengadakan acara. Kendala tersebut membuat samsat keliling tidak dapat beroperasi dengan baik, sehingga membuat masyarakat atau wajib pajak merasa kurang nyaman dalam pelayanan , sarana prasarana yaitu kurangnya mobil samsat keliling di setiap kecamatan. Akan tetapi masyarakat tetap antusias terhadap pelayanan samsat keliling, karena bagi masyarakat dari pada bayar pajak ke kantor samsat jauh, jadi masyarakat masih tetap menunggu layanan samsat keliling.

Pengaruh adanya pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui layanan samsat keliling

Hal ini penjelasan dari Bapak ABDURRAHMAN selaku Operator Pengelola data yaitu :

“adanya pemutihan justru sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pemutihan artinya bebas denda. Masyarakat senang kalau ada pemutihan, jadi masyarakat semangat untuk membayar pajaknya”

Hal ini juga penjelasan dari Bapak SYAIFUL selaku petugas bagian layanan Samsat Keliling Mobil 1 . Berikut penjelasannya ;

“Dengan masalah pemutihan kita tidak bisa langsung tiap tahun ada pemutihan, karena itu semua tergantung dari provinsi. Kalau ada inormasi dan surat dari provinsi baru kita laksanakan. Pengaruh pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak tentunya berpengaruh, ada yang baru membayar pajak kalau ada pemutihan padahal harusnya bayar tahun lalu seperti itu”.

Hal ini juga penjelasan dari Bapak JEKY selaku petugas Samsat Keliling Mobil 2. Berikut penjelasannya ;

“adanya pemutihan tentunya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena apa? Pemutihan itu bebas denda, akhirnya masyarakat berbondong-bondong datang

untuk membayar pajaknya. Intinya kalau ada pemutihan itu orang yang membayar pajak semakin meningkat”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di atas yaitu dengan adanya pemutihan dalam pajak, sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Karena dengan adanya pemutihan tersebut menjadi peluang bagi wajib pajak untuk membayar pajaknya. Sehingga kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat karena adanya pemutihan.

Pembahasan

Deskripsi data hasil penelitian yang sudah penulis paparkan melalui teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi di dapat bahwa dampak inovasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor memberikan dampak positif bagi kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak. Karena adanya layanan tersebut mempermudah masyarakat untuk membayar pajak dan tentunya adanya layanan inovasi samsat keliling membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Hasil penelitian melalui beberapa informan terhadap dampak inovasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu berdampak positif. Karena dengan adanya layanan samsat keliling bagi kantor samsat membuat kepatuhan wajib pajak menjadi semakin meningkat. Yang biasanya masyarakat malas untuk membayar pajak terutama masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor samsat, dengan adanya layanan tersebut masyarakat dipermudah untuk membayar melalui layanan samsat keliling terdekat. Samsat keliling ini memiliki 2 mobil, yang ditugaskan untuk mendatangi diberbagai kecamatan yang sudah dijadwalkan. Ada Kecamatan Gapura, Kecamatan Batu Putih, Kecamatan Saronggi, Kecamatan ungkek, Kecamatan Manding, Kecamatan Kota, Kecamatan Lenteng, Kecamatan Ambunten, Kecamatan Rubaru, Kecamatan Gading dan Kecamatan Bluto. Dari kedua mobil samsat keliling kepatuhan wajib pajaknya lebih banyak di samsat keliling mobil 1. Dari tahun 2018-2021 wajib pajaknya selalu meningkat, masyarakatnya juga sangat antusias. Pada tahun 2021 samsat keliling mobil 1 wajib pajak mencapai 5.950.321.550. Sedangkan samsat keliling mobil 2 pun juga tidak kalah, wajib pajak yang setiap tahunnya juga semakin meningkat sehingga pada tahun 2021 samsat keliling mobil 2 mencapai 5.702.430.650 wajib pajak.

Kendala yang dihadapi layanan inovasi samsat keliling selama operasi berlangsung yaitu layanan samsat keliling mobil 1 hanya terkendala disaat ada acara di kantor sehingga untuk beroprasi tidak bisa datang tepat waktu. Sedangkan layanan samsat keliling mobil 2 terkendala dibagian jaringan, sehingga membuat melayani wajib pajak kurang maksimal. Akan tetapi dari kendala tersebut tidak menjadi masalah besar bagi masyarakat, masyarakat pun masih tetap antusias untuk membayar pajak melalui layanan samsat keliling.

Dalam layanan samsat keliling pasti mengalami wajib pajak yang sangat sedikit dalam membayar pajak. Pada tahun 2018 masyarakat yang mengetahui adanya layanan samsat keliling masih sedikit sehingga tingkat kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor masih sedikit. Akan tetapi kantor samsat langsung mengatasi hal tersebut , agar masyarakat banyak yang partisipasi dalam layanan samsat keliling. Beberapa tindakan yang dilakukan oleh kantor samsat diantaranya, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menginformasikan adanya layanan inovasi samsat keliling melalui siaran radio, media online seperti facebook, instagram, email. Agar masyarakat semakin banyak yang mengetahui adanya layanan samsat keliling.

5. PENUTUP

Dalam pelaksanaan layanan inovasi samsat keliling memiliki dampak yaitu dampak positif bagi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Karena layanan samsat keliling ini mendatangi langsung di setiap kecamatan, sehingga mempermudah masyarakat dalam membayar pajak, terutama masyarakat yang jauh dari kantor samsat. Dengan adanya layanan samsat keliling masyarakat juga sangat antusias terhadap layanan samsat keliling sehingga kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Pada tahun 2018 wajib pajak yang membayar melalui samsat keliling sebanyak 2.631.096.250 dan setiap tahunnya mengalami peningkatan mencapai 11.652.752.200.

Selama layanan samsat keliling berlangsung juga memiliki kendala, salah satunya kendala di jaringan. Karena mobil samsat keliling berjalan ke setiap kecamatan bahkan dipedesaan. Maka dari itu, jika jaringan kurang stabil masyarakat juga merasa terganggu dalam membayar pajak. Kadang juga terkendala dari kantor samsat sendiri saat mengadakan acara, hal ini membuat mobil samsat keliling tidak bisa beroperasi tepat waktu.

Beberapa saran alternatif yang dapat diberikan dalam hasil penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk kantor Samsat Sumenep diharapkan menambah layanan samsat keliling, karena masih ada beberapa kecamatan yang tidak memperoleh layanan samsat keliling.
- 2) Diharapkan kantor Samsat Sumenep untuk meningkatkan akses internet sehingga ketika beroperasi tidak lagi terkendala jaringan.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Sutojo. 2015. *Good Corporate Governance*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Amiruddin & Sudirman. 2012. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat Dua Media
- Wahono, Sugeng. 2012. *Mengurus Pajak Itu Mudah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Direktorat Jendral Pajak. 2013. *Lebih Dekat Dengan Pajak*. Jakarta: Direktorat Jendral Pajak
- Prasetyono. 2012. *Buku Pintar Pajak*. Yogyakarta: Laksana
- Suandy Erly. 2014. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ardana, I.C. dan H. Lukman. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Bambang Dwiloka dan Rati Riana. 2012. *Teknik Karya Tulis Ilmiah Cetakan Kedua*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta. Pratiwi, Indah, and Arry Irawan. "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Cimoreme)." *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*. Vol. 10. No. 1. 2019.