“IMPLEMENTASI LAYANAN INOVASI SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”

(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Bersama Kota Samarinda)

Oleh:

**FITRIANI**

NPM : 17.11.1001.3509.060

**ABSTRACK**

The research entitled "Implementation of Mobile SAMSAT Innovation Services in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services". This research was conducted with the aim of Knowing the Quality of Mobile SAMSAT Innovation Services in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services. This research itself is a qualitative descriptive research. The focus of this research is Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, and Empathy.

Based on the research results, the Implementation of Mobile SAMSAT Innovation Services in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services is quite good. Based on Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, and Empathy conducted by Samsat employees around the city of Samarinda, it can be seen that it has been carried out optimally. However, there are still jobs that are considered not optimal, such as the lack of inadequate facilities and infrastructure, lack of socialization of services to the community, and awareness of taxpayers in paying taxes.

Keywords: Implementation, Service Quality, Samsat, Motor Vehicle Tax

**1.1 Latar belakang Masalah**

Penyelengaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelengaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibanya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Salah satu instasi pemerintah yang mempunyai tuas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Pembentukan samsat dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat merupakan sauatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (surat tanda Nomer kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pemungutan pajak kendaraan bermotor), BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Dengan adanya fasilitas layanan yang dsediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan kantor Samsat melalui layanan keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor** ”

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implemantasi layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Samarinda ?
2. Bagaimana laju pertumbuhan penerimaan kas pajak kendaraan bermotor setelah adanya layanan inovasi samsat keliling di Kota Samarinda ?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling di Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi Samsat Keliling pada Kantor SAMSAT Kota Samarinda.

**2.1.1 Inovasi**

Dalam terminologi umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (dalam Sangkala,2014:26), atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai suatu hasil dan atau pelaksanaan suatu pekerjaan.

**2.1.2 Good Governance**

Menurut Sadjijono dalam Neneng, (2016) Good Governance yang berarti kepemerintahan yang baik adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Uma Sekaran dalam bukunya Business Research dalam (Sugiyono, 2010) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Mewujudkan pelayanan inovatif SAMSAT Keliling dan Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Atribut Kualitas Pelayanan menurut Hardiyansyah (2011):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik

2. *Reliability*, atau kehandalan

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan

4. *Assurance*, atau jaminan

5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian

Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

**3.1 Jenis Penelitian**

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang “Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”.

**3.2 Subyek Penelitian**

Berdasarkan uraian tersebut,maka yang dijadikan subyek penelitian berjumlah 8 orang informan yaitu Kepala UPTD, Kepala Subag Tata Usaha, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan dan beberapa responden masyarakat yang menerima pelayanan.

**3.3 Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan Analisis Model Interaktif Miles dan Huberman 2009:148 yang terdiri dari tiga hal utama, yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verfikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis

**4.1 Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat pada Layanan Samsat Keliling, maka memelukukan penggukuran dengan menggunakan lima dimensi dalam pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuruman dalam Aris ( 2010), meliputi :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan saran dan prasaran fisik perusahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayaan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Bukti langsung adalah bukti fisik dari jasa, biasa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisi dari jasa. Sedangkan Philip Kolter mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional. Dilihat dalam Layanan Samsat Keliling saat peneliti melakukan penelitian, sarana dan prasana yang ada pada Samsat Keliling kurang memadai seperti tidak disediakan kursi penunggu untuk wajib pajak, koneksi internet yang tidak selalu lancar, tidak adanya alat bantu ketika listrik padam. Tetapi ada juga sisi positifnya, yaitu pakaian pegawai yang rapi, dan cara kerja yang dilakukan pegawai sudah profesional.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akrasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemapuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahan memberikan jasanya secara tepat semenjak yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya penyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Secara singkat denifisi kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. dalam Layanan Samsat Keliling, menurut pengamatan peneliti layanan ini sudah Reliability, karena sistem pelayanan yang ada di Layanan Samsat Keliling sudah sesuai prosedur, kinerja pegawai pun sangat ramah dan konsisten, layanannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai jadwal.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Definisi lain menyatakan bahwa daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Cara kerja petugas dalam Layanan Samsat Keliling ini sudah efektif, para staff dapat berbaur kepada wajib pajak, apabila wajib pajak masih bingung dalam Layanan Samsat Keliling dan pembayaran pajak, maka petugas akan memberikan arahan benar.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetisi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Definisi lain menjelaskan jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-keraguan. Sedangkan menurut Philip jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan. Dalam pengamatan peneliti saat melakukan observasi di Samsat Keliling, petugas selalu menyapa para wajib pajak dengan ramah dan sopan sebelum melakukan pelayanan, memberikan informasi-informasi terkait prosedur pelayan yang ada di Samsat Keliling dan pesyaratan apa saja yang harus wajib pajak siapkan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik. Serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Dilihat dalam pengamatan peneliti, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat ramah, selalu memberikan bantuan kepada wajib pajak ketika mengalami kesulitan dalam membayaran pajak, dan memberikan informasi-informasi tentang pelayanan Layanan Samsat Keliling, serta memberikan pelayanan khusus kepada ibuibu yang membawa anak kecil.

**4.2 Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling Tahun 2017-2020 di Kota Samarinda**

Tabel 4.2

Laju pertumbuhan

Penerimaan PKB Tahun 2017 – 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun | Penerimaan Kas PKB SAMSAT Keliling (Rp) | Laju Pertumbuhan (%) |
| 2017 | 6.488.280.250 | - |
| 2018 | 3.764.684.450 | -41,97 |
| 2019 | 17.767.932.600 | 371,96 |
| 2020 | 20.806.476.550 | 17,10 |
| Rata-rata | 12.206.843.463 | 115,70 |

Sumber : Kantor SAMSAT Kota Samarinda

**5.1 Kesimpulan**

Dari uraian pembahasan dan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

* 1. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi Samsat Keliling merupakan upaya dalam meningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Terdapat kemudahan dalam layanan inovasi SAMSAT Keliling yaitu penyerderhanaan persyaratan pelayanan, penyerderhanaan prosedur serta kejelasan waktu layanan. Program Layanan Samsat Keliling yang ada di kota Samarinda cukup berkualitas dengan dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap Layanan Samsat Keliling yang menggunakan lima dimensi yaitu *Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance,* dan *Empathy*. Dengan adanya pelayanan yang sangat berkualitas pada Layanan Samsat Keliling di kota Samarinda, Wajib Pajak merasa puas dengan adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling, dan Wajib Pajak menjadi patuh terhadap pembayaran pemabayaran pajak kendaraan bermotor di kota Samarinda, Karena Layanan Samsat Keliling dapat membantu dan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam penerapan pelayanan yang berkualitas, masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Layanan Samsat Keliling seperti kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.
  2. Dilihat berdasarkan hasil penelitian bahwa penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan penerimaan pembayaran pajak, yaitu pada tahun 2017. Tetapi penerimaan tersebut tidak selalu stabil, pada tahun 2018 penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan. Penurunan penerimaan kas tersebut dikarenakan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dimana masyarakat mengeluh pada layanan SAMSAT Keliling yang kurang memuaskan seperti saran dan prasarana yang tidak memadai tidak adanya kursi penunggu untuk wajib pajak, jaringan yang tidak cepat membuat wajib pajak lama menunngu, tidak adanya sosialisasi layanan SAMSAT Keliling kepada masyarakat, dan lokasi layanannya menyebabkan wajib pajak merasa kepanasan. Jadi adanya keluhan tersebut masyarakat merasa malas untuk membayar pajak dilayanan SAMSAT Keliling, tetapi pada tahun 2019 hingga 2020 penerimaan kas mengalami kenaikan kembali. Hal ini mengindikasikan dengan adanya perbaikan kinerja layanan tersebut.

**5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas mengenai Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

* 1. Berdasarkan penelitian ini menyarankan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak, maka Kantor Bersama Samsat memberikan sanksi administrasi kepada Wajib Pajak.
  2. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, Kantor Samsat Kota Samarinda harus memperbaiki dan melengkapi Sarana dan Prasarana pelayanan pembayaran pajak, seperti adanya genset agar listrik tetap terkendali, memiliki sinyal khusus agar jaringan selalu ada ketika berada di daerah terpencil, pemberian kursi untuk Wajib Pajak saat menunggu antrian, dan pemberian nomer antrian untuk Wajib Pajak agar Wajib Pajak bisa tertib dalam menggunakan layanan.
  3. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi Samsat Keliling secara nominal sudah mengalami peningkatan, tetapi Samsat Keliling dikota samarinda harus tetap melakukan upaya dalam meningkatan penerimaan kas agar tidak terjadi penurunan penerimaan. Upaya yang harus dilakukan yaitu dengan dibukanya stand Layanan Samsat Keliling saat adanya acara-acara di Kota Samarinda, seperti Pameran, hari jadi Kota Samarinda, dan lain-lain.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Bahri, 2008. *Psikologi belajar, Rineka cipta*, Jakarta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan. Implementasinya.* Yogyakarta : Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya.* Jakarta: Mandar Maju.

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Makmur, & Thahier, R. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT Rafika.

Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Cet.VI. Jakarta. Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Service Satisfaction*. Bandung. PT. Alumni

Pasalong. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Bandung. Alfabeta

Ratminto & Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Sangkala.2014. *Innovative Governance Konsep dan aplikasi. Capiya Publishing*,. Surabaya.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Alfabeta: Bandung.

**SUMBER LAIN**

<http://eprints.umk.ac.id/7273/1/HALAMAN_JUDUL.pdf>

( Di akses Tgl. 28 November 2012 )

<http://eprints.walisongo.ac.id/10210/1/SKRIPSI%20LENGKAP.pdf>

( Di akses Tgl. 28 November 2020 )