

DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAJ DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI GRESIK

Mochamad Subchan Ali Sya'bana¹ & Stevanus Gatot Supriyadi²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Universitas Kahuripan Kediri
email: subchan@students.kahuripan.ac.id

Abstrak

Layanan Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling adalah upaya dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan, penerimaan masyarakat, serta dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian field research (penelitian lapangan). Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling di Kota Gresik memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan penempatan strategis dan mengikuti SOP yang ketat. Kemudian masyarakat Parepare sangat menerima layanan ini. Layanan yang memudahkan proses pembayaran pajak. Dan terakhir layanan Gerai dan SAMSAT Keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Gresik. Kemudahan akses mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, mengurangi beban perjalanan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Kata Kunci: Pajak Kendaraan, Gerai SAMSAT, SAMSAT Keliling

Abstract

This study aims to determine the service, public acceptance, and the impact of the existence of outlet services and mobile Samsat on vehicle taxpayer compliance in Gresik. This study uses a qualitative descriptive approach with the type of field research. In collecting data, this study uses three methods, namely observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that the SAMSAT Outlet and Mobile SAMSAT services in Gresik City make it easier for people to pay vehicle taxes with strategic placement and following strict SOPs. Then the people of Parepare are very accepting of this service. Services that facilitate the tax payment process. And finally, the Outlet and Mobile SAMSAT services increase taxpayer compliance in Gresik. Ease of access encourages people to pay their taxes on time, reduces travel burdens, and increases trust in the government.

Keywords: *Vehicle Tax, SAMSAT Outlets, Mobile SAMSAT*

PENDAHULUAN

SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan, bertanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak. Dalam kenyataannya masih terdapat keluhan-keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SAMSAT mulai dari prosedur

Masalah utama dalam penelitian terkait tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan yang masih rendah disebabkan karena waktu kerja masyarakat yang seringkali bersamaan dengan waktu pelayanan kerja SAMSAT membuat masyarakat kadang terlambat dalam melakukan pembayaran pajak. Bukan hanya itu, seringkali masyarakat kadang meninggalkan pekerjaannya Gerai SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan yang memberikan pelayanan dan beroperasi di gerai-gerai yang terletak di beberapa fasilitas umum yang sering disinggahi atau dijumpai oleh masyarakat seperti kantor-kantor kecamatan, kelurahan, kantor pemerintahan dan beberapa lokasi strategis di Gresik. Gerai SAMSAT hadir untuk membantu masyarakat untuk. Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait hal tersebut dengan judul “Dampak Keberadaan Layanan Gerai dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Gresik”.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif ini karena penulis ingin membuat gambaran fakta mengenai dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Gresik.

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu dengan mengunjungi lokasi terkait penelitian untuk melakukan wawancara sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun lokasi dan waktu penelitian yaitu sebagai berikut: Lokasi penelitian ini adalah di layanan gerai dan SAMSAT keliling Gresik, dimana lokasi ini tepat untuk dijadikan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan jangka waktu kurang lebih dari 60 hari. Dimana dalam waktu ini peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang diberikan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat Gresik

a. Layanan Gerai Samsat

Gerai Samsat adalah fasilitas pembayaran pajak kendaraan yang tersedia di berbagai tempat umum seperti kantor kecamatan, kelurahan, dan kantor pemerintahan di Gresik. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang tinggal jauh dari kantor induk Samsat agar dapat membayar pajak kendaraan dengan lebih mudah dan efisien tanpa perlu melakukan perjalanan jauh.

Pelayanan di Gerai Samsat selalu mengikuti Prosedur Operasi Standar (SOP) yang ketat untuk memastikan pelayanan yang profesional dan konsisten. Proses pelayanan meliputi pendaftaran, validasi iuran wajib kendaraan umum, serta penetapan dan pembayaran. Petugas melakukan verifikasi data kendaraan, validasi administrasi, dan penghapusan status blokir jika diperlukan. Dokumen Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dicetak dan diserahkan kepada wajib pajak.

Standar waktu pelayanan di Gerai Samsat adalah maksimal 15 menit, yang mencakup pendaftaran, validasi iuran wajib, penetapan, dan pembayaran. Konsistensi dalam jadwal pelayanan, yang tetap beroperasi pada hari kerja meskipun tanggal merah, menunjukkan komitmen Samsat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Informasi mengenai jadwal ini disosialisasikan melalui berbagai media untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi terbaru.

b. Layanan Samsat Keliling

Samsat Keliling adalah layanan bergerak yang beroperasi di berbagai lokasi strategis untuk menjangkau masyarakat yang tidak bisa mengakses Gerai Samsat. Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan di lokasi yang lebih dekat dan mudah dijangkau.

SOP yang diterapkan di Samsat Keliling serupa dengan Gerai Samsat, namun dengan tambahan fleksibilitas operasional untuk melayani masyarakat di berbagai lokasi. Proses pelayanan meliputi pendaftaran, validasi iuran wajib kendaraan umum, serta penetapan dan pembayaran. Petugas melakukan verifikasi data kendaraan, validasi administrasi, dan penghapusan status blokir jika diperlukan. Dokumen SKPD dicetak dan diserahkan kepada wajib pajak.

Standar waktu pelayanan di Samsat Keliling adalah maksimal 13 menit, yang mencakup pendaftaran, validasi iuran wajib, penetapan, dan pembayaran. Kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling menunjukkan bahwa layanan ini mampu memberikan pelayanan yang efisien dan cepat. Dalam wawancara, pengguna Samsat Keliling menyatakan bahwa proses pelayanannya sangat cepat, hanya memakan waktu kurang dari 15 menit. Pelayanan di Gerai Samsat dan Samsat Keliling selalu mengikuti SOP yang ketat dan proaktif dalam mengatasi kendala teknis.

Hasil penelitian sejalan dengan teori tingkah laku, yang menjelaskan bahwa perilaku atau tindakan adalah respon terhadap rangsangan tertentu. Menurut Caplin, tingkah laku adalah reaksi atau tindakan organisme terhadap stimulus. Dalam hal ini, inovasi layanan yang mempermudah proses pembayaran pajak bertindak sebagai stimulus yang mendorong masyarakat untuk bereaksi lebih patuh dan puas. Perubahan perilaku masyarakat menjadi lebih inisiatif dalam membayar pajak menunjukkan bahwa kemudahan dan aksesibilitas layanan publik sangat berpengaruh terhadap aktivitas alami mereka, sesuai dengan definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dan teori Caplin. Ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat menghasilkan perubahan positif dalam perilaku masyarakat

2. Penerimaan masyarakat tentang adanya layanan gerai dan Samsat keliling

Penerimaan masyarakat terhadap layanan Gerai dan SAMSAT keliling di Gresik sangat positif. Menurut keterangan petugas, ada peningkatan signifikan dalam kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Testimoni masyarakat menunjukkan bahwa layanan ini memudahkan proses pembayaran pajak. Masyarakat merasa puas karena layanan ini menghindari perjalanan jauh ke kantor SAMSAT induk, serta mengapresiasi inovasi layanan SAMSAT keliling yang mendatangi setiap kecamatan.

Tabel 1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Unggulan

Tahun	Jumlah Kendaraan Yang Membayar Pajak	Jumlah Pendapatan
2017	89.268	Rp 34.617.428.500,00
2018	98.794	Rp 36.009.563.498,00
2019	104.963	Rp 40.670.745.490,00
2020	112.091	Rp 42.231.246.636,00
2021	157.156	Rp 46.316.291.908,00
2022	158.057	Rp 46.564.859.995,00
2023	200.695	Rp 51.348.574.565,00

Pada data diatas menunjukkan adanya kenaikan jumlah yang membayar pajak setelah adanya layanan unggulan SAMSAT Gresik dari tahun ke tahun. Sebelum adanya layanan gerai dan samsat keliling pendapatan SAMSAT kota parepare kurang dari Rp 30.000.000.000,00 sedangkan pada saat adanya layanan gerai dan samsat keliling pendapatan SAMSAT kota parepare mencapai hingga Rp 51.348.574.565,00 di tahun 2023.

Keberadaan layanan Gerai dan SAMSAT keliling memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Gresik. Layanan ini mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan mengakibatkan peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar tepat waktu setiap tahunnya. Layanan yang ditempatkan di lokasi strategis dan mudah dijangkau ini mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Proses administrasi menjadi lebih efisien dan beban masyarakat yang sebelumnya harus menempuh jarak jauh untuk membayar pajak berkurang.

SIMPULAN

Layanan Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling di Gresik memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan penempatan strategis dan mengikuti SOP yang ketat. Konsistensi jam operasional dan informasi melalui media sosial menunjukkan komitmen terhadap pelayanan efisien dan transparan, yang mendapat respon positif dari masyarakat.

Layanan Gerai dan SAMSAT Keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Gresik. Kemudahan akses mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, mengurangi beban perjalanan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Layanan ini menunjukkan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Fariska, Isnani Yuli Andini. (2023) Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep). *MAMEN (Jurnal Akuntansi)*, 2(1).
- Adela Pebriani, et al. (2023) Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak, *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4 (2).
- Ahmad Susanto. (2018) *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Konsep, Teori, dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Amalia, W. R. (2016) *Analisis Sistem Penyelenggaraan Makanan Dan Hubungan Asupan Energi Dan Zat Gizi Makro Dengan Status Gizi Pada Santri Di Pondok Pesantren Daarul Rahman*. Jakarta: Skripsi Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
- Ananda, et al. (2015) Bentuk dan Fungsi Tindak Tutur Slogan Varian Iklan Ponds di Televisi Swasta. *E-Journal JJPBS Univeritas Pendidikan Ganesha*. 3 (1)
- Asri, P. (2019) *Pengaruh Penerimaan Pajak Gerai SAMSAT Tamini Square Terhadap Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Jakarta Timur*. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.
- Bachtiar S. Bachri. (2010) Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan* 10 (1)
- Chairunnisa. (2018) *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis eSamsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jakarta: UIN Jakarta.
- Dewi Kusuma, dkk. (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*.5 (1)
- Djam'an satory dan Aan Komariah. (2017) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV.
- Emzir. (2015) *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Ed.1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Firdaus Hamta. (2015) *Metodologi Penelitian Akuntansi, Ed. 1*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gunadi. (2013) *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.

- Hamidi. (2005) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. III; Malang: UNISMUH Malang.
- Hartanti, Alviani, K., & Ratiyah. (2017) Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive Thru, E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur. *Jurnal Akuntansi*. 5, 125-136.
- Islamy, M. I. (2001) *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Johan Arifin, (2009) *Etika Bisnis Islam Semarang*: Walisongo Press.
- Wahyu Nugroho et al. (2019) Zakat Dan Jizyah Sebagai Pengendali Sistem Moneter: Sebuah Kajian Konseptual. *Islamic Economics Journal* 5 (2).
- Wardani 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. *Jurnal Akuntansi*, 5 (1), 15-24.