

## ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL DAN PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD SAMSAT SERPONG

Indri Baqiyatus Sholeha<sup>1</sup>, Khairur Razikin<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [indribaqiyatussoleha@gmail.com](mailto:indribaqiyatussoleha@gmail.com)<sup>1</sup>, [khairurazz@yahoo.co.id](mailto:khairurazz@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

Digital Services, Mobile Samsat, Effectiveness, Compliance, Motor Vehicle Tax

Regulation of motor vehicle tax (PKB) paying is one of public or government services tasks. One of the public organizations that are directly related to the motor vehicle tax payment service (PKB) is One- Stop Administration System office center (SAMSAT). The phenomenon obtained by the author is the decreasing number of registered motor vehicles as taxpayers, the number differences is quite large from 280,996 in 2019 and 277,996 in 2020. There are unpaid taxes, in the amount of 25,216,985,800 in 2018, 26,938,405,500 in 2019, and 25,814,189,700 in 2020, the motor vehicle unpaid taxes are quite high for these three consecutive years, with the average percentage is 8.53%. This study aims to analyze the effectiveness of digital services and the mobile Samsat program to improve the compliance of motor vehicle taxpayers at the Uptd Samsat Serpong with qualitative descriptive research methods and using interviews, observation, documentation, and triangulation for the data collecting techniques. The results of this study indicate that taxpayer compliance in motor vehicle taxes paying is quite optimal. However, in terms of the motor vehicles payment, there is still no commitment that make there are quite large unpaid taxes every year, and in terms of PKB receipts are not optimal yet even though it's always reached the target. This is caused by the motor vehicle taxpayers who have not complied with their tax obligations yet. In this case, the difficulties are error that sometimes occurred in the digital service system and the mobile Samsat, and the lack of knowledge for motor vehicle taxpayers who are not active in social media. So, with all of these problems the UPTD Samsat Serpong must be responsive, such as providing a comprehensive socialization and broadening the basis of the taxation system as well as improving the internet network in order to not hinder the motor vehicle taxpayers in carrying out their tax obligations.

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama dalam penerimaan Negara yang terbesar. Sebagai suatu sumber penerimaan yang cukup besar maka wajib dikelola dengan baik agar penerimaannya dapat lebih maksimal. Pemerintah terus berupaya secara terus menerus dalam peningkatan target penerimaan negara dalam sektor pajak. pendapatan pajak cukup berpengaruh dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, oleh sebab itu pertumbuhan ekonomi dapat meningkatkan pendapatan bagi masyarakat maka masyarakat memiliki kemampuan finansial dalam membayar pajaknya.

Peran pajak dalam penerimaan suatu negara sangat dominan, tetapi masih belum optimal bila kita lihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Oleh karena itu masyarakat harus sadar untuk menikmati hasil pembangunan, maka menjadi tanggung jawab bagi masyarakat dalam melakukan kewajibannya untuk melakukan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak menjadi nilai fundamental dalam pembangunan. Maka diharapkan kepatuhan bagi wajib pajak dapat diwujudkan. Sehingga pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan asli daerahnya.

Memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) Yang Maksimal, menjadi suatu keinginan di setiap daerah., salah satu pajak daerah yang sumber pendapatannya sangat besar ialah pajak kendaraan bermotor (PKB). Seperti yang telah diatur di Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Definisi pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor menjadi salah satu alat transportasi yang dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Selain itu, akses jalanan yang memadai dan adanya perdagangan jual beli kendaraan secara kredit menarik masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi.

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu penunjang yang dapat mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang sering muncul bagi Negara maju maupun di negara berkembang seperti di Negara Republik Indonesia, antara lain masalah yang sering muncul yaitu wajib pajak tidak patuh terhadap kewajiban pajaknya dengan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan kelalaian pajak. Jika permasalahan ini terus berlanjut, maka akan berakibat pada menurunnya tingkat penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu bentuk dalam meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam kewajiban dalam membayar pajak.

Samsat ( Sistem administrasi manunggal satu atap ) merupakan sistem administrasi yang saling terkait dalam menjalin kerjasama secara terpadu terhadap, Dinas Pendapatan Provinsi, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero). Polri memiliki fungsi dalam penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi memiliki fungsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), PT Jasa Raharja memiliki fungsi dalam mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). maka upaya Samsat Serpong untuk meningkatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat, Maka samsat serpong berinovasi dalam memberikan pelayanan diantaranya yaitu Digital Samsat Nasional, Samsat Keliling, samsat online 3 provinsi. dengan diadakannya pelaksanaan program inovasi Digital samsat nasional, Samsat keliling, samsat online 3 provinsi diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan pajaknya seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Pengesahan STNK dan SWDKLLJ.

Kota Tangerang Selatan merupakan salah kota yang berada di Provinsi Banten yang memiliki jumlah kendaraan bermotornya yang cukup Tinggi, Masyarakat banyak memanfaatkan kendaraan bermotornya sebagai transportasi menunjang kegiatan sehari-harinya.

**Tabel I . 2 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Diuptd Samsat Serpong Tahun 2018-2020**

Tahun	Target Penerimaan PKB	Realisasi Penerimaan PKB	Pencapaian (%)
2018	259.845.000.000	273.008.444.777	105,07%
2019	307.976.700.000	327.335.646.500	106,29%
2020	295.612.200.000	318.117.634.350	107,61%

(sumber : kantor UPTD samsat serpong. )

Peraturan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu tugas pelayanan publik atau pemerintah. Salah satu lembaga organisasi publik yang terkait secara langsung dengan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah kantor bersama sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Yang Setiap tahun, Samsat Serpong akan terus berinovasi dalam penyediaan pelayanan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan modern. Pemerintah daerah menjalankan berbagai strategi yang salah satunya adalah dengan mengenalkan Layanan digital (samsat Digital nasional) dan program Samsat keliling. Adanya layanan digital samsat nasional dan Samsat keliling dikantor Bersama samsat Serpong dan beberapa Samsat keliling yang sudah beroperasi Dikota Tangerang Selatan dapat mampu membantu memotong antrian panjang wajib pajak kendaraan bermotor dikantor Samsat Pada sektor – sektor pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor (PKB) Terutama dikota Tangerang Selatan yang sangat padat kendaraan dalam memberikan pelayanan pajak Kendaraan bermotor kepada masyarakat. Selain itu diadakannya samsat keliling di Uptd Samsat Serpong juga karena pemerintah ingin menyediakan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengajukan judul “ **Analisis Efektivitas Pelayanan digital dan program Samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di UPTD Samsat Serpong**”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

1. **Administrasi** : Menurut Feriyanto dan Trianab (2015:1) : Istilah Administrasi berasal dari Bahasa latin yaitu ad dan ministrate yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa inggris disebut administration artinya to serve yaitu melayani dengan sebaik-baiknya. Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Banga (2018:15) : Adminitrasi dalam arti sempit adalah keseluruhan aktivitas yang bersifat ketatausahaan, yaitu mencakup kegiatan surat menyurat , mulai dari pencatatan atau agenda surat masuk atau surat keluar , pengetikan ,penggandaan , pendistribusian, dan pengarsipan surat, termasuk pencatatan dan pengolahan data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan dalam rangka penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan yang terkait dengan tugas dan fungsi organisasi.
2. **Administrasi Publik** : Menurut Indradi (2016:105): Pengertian Administrasi public adalah terjemahan dari Bahasa Public administration yang sering diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintah.

3. **Administrasi Perpajakan** : Menurut Sari (2013:78): Administrasi Pajak dalam arti luas meliputi fungsi , sistem dan organisasi atau kelembagaan. Sebagai suatu sistem , kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu tolak ukur kinerja administrasi pajak.
4. **Pajak** : Menurut Soemitro (Mardiasmo 2016:3): Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Djajadiningrat (Resmi 2014:1): pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.
5. **Pajak Daerah** : Menurut Siahaan (2016:9): Pengertian pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut Mardiasmo (2018:14): Pengertian pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
6. **Pelayanan Publik** : Menurut Hayat (2017:21): Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setia warga negara dan penduduk atas barang,jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Menurut Mukarom dan Laksana. (2016: 41-42): Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan.
7. **Digital** : Digital berasal dari kata digitus, dalam bahasa Yunani berarti jari jemari. Apabila dihitung jari jemari orang dewasa, maka perusahaan telekomunikasi menggunakan istilah “Anithing, Anitime, Sri Hastjaro – dunia digital dan dunia penyiaran 37 anywhere” untuk menggambarkan tuntutan konsumen ini.
8. **Samsat Keliling** : Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Tujuannya Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
9. **Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)** : Menurut Siahaan (2016:175): Pajak kendaraan Bermotor adalah Pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda besertagandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan Teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber energi tertentu menjadai tenaga gerak kendaraan bermotoryang bersangkutan , termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang beroperasi di air.
10. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Menurut Safri Nurmantu (2003: 148): Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Rahayu (2010:138): kepatuhan

wajib pajak dapat diartikan sebagai sikap tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya.

11. **Efektivitas** : Menurut Duncan (Steers 1985;53) dalam Mughron, et al(2016) , efektifitas dapat diukur melalui: (1) Pencapaian Tujuan. Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Dalam menentukan sebuah tujuan yang baik harus mengandung unsur-unsur SMART (specific, measurable, achievable, realistic, timebound). (2) Kemampuan Integrasi. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk : mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Kemampuan Adaptasi. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Uma Sekaran (Sugiyono,2017:60), mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut Suriasumantri (Sugiyono, 2017:60), kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Berdasarkan pembahasan tersebut Menarik kesimpulan bahwa kerangka berpikir yaitu penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori. Menurut data jumlah kendaraan bermotor diupst samsat serpong tahun 2018-2020, jumlah pada tahun 2018 adalah 272.160 unit pada tahun 2019 adalah 280.996 unit dan pada tahun 2020 277.996 , pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor diupst samsat serpong Kembali menurun yaitu 274.539 unit. Dan terdapat tunggakan kendaraan bermotor pada tahun 2018 25.216.985.800 pada tahun 2019 26.932.405.500 dan 2020 25.814.189.700 dimana tunggakan tersebut sangat besar. Permasalahan dari kondisi turunya jumlah kendaraan bermotor dan tunggakan yang sangat besar.

Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor ditahun 2018-2019 mengalami peningkatan namun ditahun 2020-2021 kembali adanya penurunan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar . wajib pajak kendaraan bermotor menurun ini dapat berimbas pada penerimaan pajak kendaraan bermotor. Permasalahan yang di indikasikan tersebut disolusikan dengan menggunakan pendekatan teori , sebagai berikut: Peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Menurut Duncan (Steers 1985;53) dalam Mughron, et al(2016). Teori Duncan (Steers 1985;53) dalam Mughron, et al(2016) memiliki 3 (tiga) indikator yang dapat menentukan keberhasilan yaitu Pencapaian tujuan , kemampuan integrasi , kemampuan adaptasi dimana ketiga indikator saling berhubungan satu sama lain. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adanya kriteria tertentu , diharapkan Pelayanan digital , program samsat keliling dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**METODE PENELITIAN**

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pengertian Menurut Sugiyono (2010:4) Metode kualitatif ialah metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada kondisi alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti ialah sebagai instrumen kunci,. teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Data sekunder yang diperoleh berdasarkan penelitian lapangan oleh peneliti di unit pelayanan teknis Daerah Samsat Serpong Sebagai Berikut:

- a. Data Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor diuptd samsat serpong tahun 2018-2020

**Tabel IV.2 Target dan Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor diuptd samsat serpong tahun 2018-2021**

Tahun	Target Penerimaan PKB	Realisasi Penerimaan PKB	Pencapaian
2018	259.845.000.000	273.008.444.777	105,07%
2019	307.976.700.000	327.335.646.500	106,29%
2020	295.612.200.000	318.117.634.350	107,61%

(sumber : kantor UPTD samsat serpong.)

Dilihat dari Tabel IV.2 Menurut data Realisasi Penerimaan Pajak kendaraan bermotor diuptd samsat serpong tahun 2018 s/d 2021, jumlah target pada tahun 2018 adalah 259.845.000.000 pada tahun 2019 target dinaikkan menjadi 307.976.700.000 dan pada tahun 2020 target Kembali diturunkan menjadi 295.612.200.000, dalam 3 tahun ini realisasi pajak kendaraan bermotor mencapai target. Tetapi pada tahun 2020 target dan realisasi terdapat sedikit selisih dari target 295.612.200.000 dan realisasinya 21.168.307.871.permasalahan dari kondisi target dan realisasi ini adalah penurunan target pada tahun 2020 yang cukup besar daripada tahun sebelumnya . di tahun 2019 realisasi dapat mencapai 327.335.646.500 dengan target 307.976.700.000 namun ditahun 2020 target sangat diturunkan hingga mencapai 295.612.200.000, ditahun 2019 realisasi dapat melebihi dari target walaupun target yang ditentukan tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa realisasi pada tahun 2020 mencapai target dikarenakan tahun 2020 jumlah target diturunkan cukup besar dari tahun sebelumnya dan pada realisasi ditahun 2020 hanya sedikit selisih dari target, pada tahun 2018 dan 2019 selisih target terdapat banyak selisih. Dan jika dilihat dari sisi realisasi berdasarkan pada data dan pengukuran tingkat efektivitas pada tahun 2018- 2020 tergolong efektif dengan presentase rata-rata mencapai 106,32 %.



- b. Data Realisasi Penerimaan Kas PKB Samsat Keliling diUptd Samsat Serpong Tahun 2018-2020

**Tabel IV . 3 Data Realisasi Penerimaan Kas PKB Samsat Keliling Diuptd Samsat Serpong Tahun 2018-2020**

Tahun	Penerimaan Kas PKB	Realisasi PKB Samsat Keliling	Pencapaian (%)
2018	259.845.000.000	1.241.129.500	0,48 %
2019	307.976.700.000	4.824.095.600	1,57 %
2020	295.612.200.000	2.958.337.900	1 %

(sumber : kantor UPTD samsat serpong. )

Pada Tabel IV.3 menurut data realisasi penerimaan kas PKB tahun 2018 1.241.129.500 pencapaian 0,48 % dari penerima pkb pada tahun 2019 realisasi penerimaan pkb samsat keliling naik menjadi 4.824.095.600 pencapaian 1.57 % dari penerimaan kas pkb , pada tahun 2020 kembali menurun yaitu 2.958.337.900 dimana pencapaiannya hanya 1% dari penerimaan kas Pkb. Dengan demikian dapat disimpulkan penerimaan pkb samsat keliling dilihat dari sisi realisasi berdasarkan pada data dan pengukuran tingkat efektivitas pada tahun 2018-2020 129 tergolong tidak efektif dengan presentasi rata-rata 1,02 % dalam pencapaian penerimaan kas samsat keliling.

- c. Data jumlah konsumen samsat keliling diuptd samsat serpong tahun 2018-2020

**Tabel IV . 4 Jumlah Konsumen Samsat Keliling Diuptd Samsat Serpong Tahun 2018-2020**

Tahun	Jumlah Konsumen Samling
2018	2.904
2019	3.382
2020	1.955

(sumber : kantor UPTD samsat serpong. )

Dapat tabel IV.4 jumlah konsumen samsat keliling pada tahun 2018 2.904 pada tahun 2019 jumlah konsumen samsat keliling mengalami peningkatan , namun ditahun 2020 kembali adanya penurunan konsumen samsat keliling dan cukup besar selisih konsumen samsat keliling dari 3.382 pada tahun 2019 dan 1.955 pada tahun 2020. Dikarenakan adanya pandemi pada tahun 2020 jumlah konsumen pada tahun 2020 menurun dari tahun tahun sebelumnya . jumlah komsumen samsat keliling ini berimbas pada penerimaan kas pkb samsat keliling. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menurunnya jumlah konsumen pada samsat keliling sangat berpengaruh terhadap penerimaan pkb samsat keliling.

d. Data penerimaan kas samsat digital nasional tahun 2021 berjalan

**Tabel IV . 5 Data Penerimaan Kas PKB Signal Samsat Digital Tahun 2021 Berjalan**

Bulan	Penerimaan Kas Signal Digital Nasional
Juli	79.199.100
Agustus	291.029.800
September	292.191.900
Oktober	234.232.200
November	258.456.800
Desember	237.358.100

(sumber : kantor UPTD samsat serpong. )

Dapat dilihat tabel IV.5 Data penerimaan kas PKB Signal Samsat digital Program digital samsat yang diluncurkan ditahun 2021 dapat menambah realisasi pajak kendaraan bermotor , dilihat dari bulan berjalan ditahun 2021 dimasa pandemi penerimaan kas dari signal digital nasional mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulannya Dengan demikian dapat disimpulkan penerimaan kas PKB Signal samsat digital dalam tahun 2021 berjalan dengan baru diluncurkannya aplikasi baru ini untuk memudahkan bagi wajib pajak dan dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

## Pembahasan

### 1. Efektivitas Pelayanan Digital, Program Samsat keliling

Ketika suatu kebijakan ditetapkan oleh pemerintah tentu terdapat inovasi yang memberikan efektivitas dan efisiensi dari berbagai aspek untuk mensejahterakan rakyatnya. Hal tersebut tentunya ada dalam penerbitan update sistem layanan digital seperti samsat digital nasional dan samsat keliling. Disini ada beberapa poin yang peneliti teliti menurut teori yang dipakai yaitu :

- 1) pencapaian tujuan , efektivitas dari pelayanan digital dan program samsat keliling berdasarkan data penerimaan pajaknya realisasi dari pelayanan digital dan program samsat keliling masih sangat kecil yaitu dibawah 10% tergolong tidak efektif , namun jika dilihat dari sisi penerimaan pajak kendaraan bermotor efektivitasnya sudah tergolong efektif yaitu diatas 100%
- 2) konsep yang digunakan dalam kegiatan layanan digital dan program samsat keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diUptd Samsat Serpong sudah terintegrasi dengan baik, dengan adanya Samsat Keliling dan samsat digital nasional salah satu upaya memenuhi tuntutan publik dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat. melalui sosialisasi secara intensif dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan digital dan program samsat keliling dapat diakses secara online. Seperti hal yang diungkapkan Bapak Rinaldi Vyqri selaku Staff pembantu



bendahara penerimaan di unit pelaksanaan teknis daerah Samsat serpong “Kami sudah sosialisasikan secara intensif kepada masyarakat dengan adanya inovasi layanan yang selalu dikembangkan untuk memudahkan wajib pajak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak . kami mensosialisasikan kepada masyarakat melalui media cetak, media cetak seperti brosur, spanduk, reklame, pengumuman, surat edaran dan sebagainya; dan sosial media seperti instagram, facebook, twitter yang dapat dilihat oleh masyarakat”.

- 3) Adaptasi yang dilakukan dengan perubahan- perubahan kondisi pandemi covid-19 dalam Kegiatan layanan digital dan program samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor , dalam meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak diperlukan penyesuaian agar kegiatan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan berjalan efektif dan fleksibel. seperti halnya yang diungkapkan Ibu Euis susilawati selaku wajib pajak kendaraan bermotor. “Inovasi pelayanan digital ini merupakan suatu adaptasi yang baik dimasa pandemi seperti saat ini sangat membantu wp dan waktunya sangat fleksibel tidak perlu lagi datang ke samsat induk untuk membayar pajak kendaraannya” dengan adanya inovasi layanan digital ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membatu dan dapat memudahkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan aplikasi signal dan program samsat keliling sendiri dimasa pandemi ini dapat memangkas antrian Panjang dan menghindari kerumunan karna tersedia diberapa titik lokasi.

## 2. Entitas Kendala

Masih adanya kendala yang dialami wajib pajak kendaraan bermotor terkait sistem pada layanan digital dan program samsat keliling terkait sistem yang mengalami eror sistem baik melalu layanan digital ( samsat digital nasional ) maupun samsat keliling , sehingga menghambat wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalani kewajiban perpajakannya . Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Suharsoyo selaku selaku Staff pelaksana Administrasi di unit pelaksanaan teknis daerah Samsat serpong “Hambatannya terkadang pada sistem eror , karna ini masih nginduk ngelink provinsi jadi misalnya server induknya eror terkadang disamling maupun samsat digital nasional itu ngikut eror juga karna sistem pembayarannya itu masih ngelink diserver diserang , jadi wajib pajak yang ingin membayar karna adanya erornya sistem jadi terhambat”. Kendala lain yang sering terjadi ketidak kelengkapan syarat pendaftaran oleh wajib pajak, kurangnya pengetahuan bagi wajib pajak yang tidak aktif dalam sosial media dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, Adapun terkait kendala wajib pajak kurangnya berkomitmen dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak diungkapkan oleh Ibu Endro Selaku dosen STIAMI “ Melakukan sosialisasi yang lebin intensif kepada masyarakat , evaluasi terhadap kurangnya sistem digital maupun samsat keliling ,melalui sistem evaluasi hirarki yang terdiri dari indikator primer, terintegrasi parsial dan kompleks yang terintegrasi , diikuti oleh model justifikasi pengembangan model evaluasi sitem perpajakan”.

### 3. Entitas Pendorong

Latar belakang terbitnya layanan digital dan program samsat keliling ini tentunya bertujuan untuk memudahkan masyarakat khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan hal tersebut juga merupakan Langkah antisipasi dari UPTD Samsat serpong untuk meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak dan , lebih dapat berjalan efektif dalam melakukan pelayanan dan sangat memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya dimana saja dan kapan saja tidak ada batas waktu tertentu, Hal tersebut diungkap oleh Bapak Suharsoyo, selaku Staff pelaksana Administrasi di unit pelaksanaan teknis daerah Samsat serpong “Prinsipnya yaitu terkait service yaitu Untuk memudahkan meningkat kesadaran wajib pajak dengan adanya inovasi ini telah dibuat mudah dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak”. Dampak positif yang dirasakan oleh ibu euis susilawati selaku wajib pajak kendaraan bermotor, “ Ya seperti ini adanya pelayanan digital,adanya pelayanan digital jadi hal tersebut memberikan keleluasan kepada WP agar bisa melakukan pembayaran pajak terhutangnya tanpa datang ke samsat”.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab terdahulu dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Menurut penelitian yang peneliti lakukan terkait Efektivitas pelayanan Digital, program samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diuptd samsat serpong. secara umum sudah cukup Optimal. Tetapi dalam hal pembayaran pajak kendaraan diuptd samsat serpong. Wajib pajak kendaraan bermotor masih belum berkomitmen sehingga terdapat tunggakan pajak pada uptd samsat serpong tahun 2018 s/d 2020 terdapat tunggakan yang cukup besar setiap tahunnya dalam hal penerimaan PKB belum Optimal walaupun selalu mencapai target. Hal tersebut disebabkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang belum mentaati kewajiban perpajakannya.
2. Entitas Kendala dalam dalam efektivitas pelayanan digital dan program samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Yaitu masih banyak kendala yang dialami wajib pajak kendaraan bermotor mengalami eror pada jaringan server , kurangnya pengetahuan bagi wajib pajak yang tidak aktif dalam sosial media. upaya mengatasi tingkat kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam layanan digital dan samsat keliling, masih membutuhkan sosialisas lebih intens agar sosialisasi terhadap inovasi baru dapat tersosialisasikan dengan menyeluruh.
3. Entitas pendorong dalam efektivitas pelayanan digital dan program samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. dengan adanya layanan digital seperti digital samsat nasional yang merupakan sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat membayar pajak secara aman dan mudah , dan untuk samsat keliling lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan agar dapat dijangkau , memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya dengan waktu yang flaksibel kapan pun dan dimanapun .

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Banga, Wempy. 2018. Kajian Administrasi Publik Kontemporer: konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta:Gava Media
- Febrianto, Andrian. Triana, Endang shyta. 2013. Pengantar Manajemen (3 in 1 ) Yogyakarta: Mediaterra
- HA Hardani. J Ustiawaty, RR Istiqomah, dkk. 2020 . Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif . Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin.2016. Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik . Malang: Intrans Publishing, Wisma Kalimetro.
- J. Moleong, Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nurmantu, Safri. 2003 Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit. Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2016. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Revisi. Jakarta Salemba Empat. Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setyawan, Dody. 2017. Pengantar Kebijakan Publik. Malang: Intelegensia. Siahaan, Marihot Pahala. 2016. Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Karakter. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.