

## PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT OUTLET DALAM RANGKA MEMUDAHKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT OUTLET PLAZA METROPOLITAN TAMBUN KABUPATEN BEKASI

Supriyono<sup>1\*</sup>, Mansilla Oktaviani<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [Supriyono.stiami@gmail.com](mailto:Supriyono.stiami@gmail.com)<sup>1</sup>, [oktavianimansilla@gmail.com](mailto:oktavianimansilla@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

---

### ARTICLE INFO

#### Keywords

Analysis, Service, Motor-Vehicle  
Tax, Samsat Outlet, SAMSAT

### ABSTRACT

*The study aimed to investigate and analyze motor-vehicle tax payment service through Samsat Outlet to facilitate motor-vehicle tax payment at Samsat Outlet of Plaza Metropolitan Tambun, to investigate the obstacles faced by the officers of Samsat Outlet in enhancing the service quality of Samsat Outlet of Plaza Metropolitan Tambun Bekasi regency, and to investigate the efforts done by the officers of Samsat Outlet of Plaza Metropolitan Tambun Bekasi Regency in enhancing the service quality. The study implemented qualitative research method. The study was conducted at Samsat Outlet of Plaza Metropolitan Tambun. The data collection was done by literary study, observation, interview, and documentation technique. The result of the study showed that the motor-vehicle tax payment service through Samsat Outlet was good, but it did not run optimally. The implementation of motor-vehicle tax payment through Samsat Outlet facilitated taxpayers in arranging their taxation payments, but there were some obstacles coming from internal and external factors, one of them was lack of human resources or tax authorities in giving service to taxpayers, inadequate facilities and infrastructures, low awareness of people in paying motor- vehicle tax, long and stacked queue that extended the waiting time.*

---

### PENDAHULUAN

Aspek pokok pelayanan yang sering dikeluhkan ialah pelayanan yang berbelit- belit, menyita waktu, tidak responsif, minim empati, nepotis, dan kurang andal. Undang- Undang Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam mengatur pajak dan retribusi daerahnya, memperkuat otonomi daerah, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan dunia usaha. Pajak daerah yang berfungsi memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Semakin berkembangnya teknologi memungkinkan berbagai instansi baik swasta maupun pemerintahan memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor melalui SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Samsat merupakan suatu system Administrasi terpadu yang

dibentuk untuk mempermudah, mempercepat, dan memperlancar layanan kepada masyarakat terkait, dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor didalam satu gedung.

Pertumbuhan dari kendaraan bermotor tersebut juga dapat dilihat dari pertumbuhan kendaraan roda dua yang mengalami peningkatan dan penurunan dari tahun 2016 sampai 2019. Pada tahun 2016 dan tahun 2017 data kendaraan bermotor mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2018 mengalami penurunan dan terakhir di tahun 2019 mengalami peningkatan lagi. Seperti tahun 2016 terdapat 1.446.049 jumlah bermotor, di tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 1.573.182 kendaraan bermotor, di tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor mengalami penurunan sebesar 1.516.084 kendaraan roda dua, dan di tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan lagi sebesar 1.552.845 jumlah kendaraan bermotor roda dua. Program pembebasan biaya denda pajak kendaraan bermotor (PKB) diluncurkan karena untuk mendorong warga sekitar untuk membayar pajak kendaraannya.

Program Triple Untung tersebut diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Tim Pembina Samsat Jawa Barat. Untuk memperoleh Triple Untung ini Wajib Pajak cukup menyiapkan; STNK asli, e-KTP asli, Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP)/Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) terakhir, dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli khusus Wilayah Polda Metro Jaya (Samsat Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi, Kota Depok, dan Cilemer) dan pembayaran pajak 5 tahun atau ganti pelat nomor, juga bukti hasil cek fisik.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : dalam buku Ilmu Administrasi Negara (2016:11) diartikan sebagai “suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik”. “Administrasi” berasal dari bahasa Yunani *administrare* yang bermakna melayani, dan memenuhi. Dalam bahasa Inggris dikenal perkataan “administration” yang sebenarnya juga berasal dari bahasa Yunani: *AD* yang artinya insentif dan “*ministrate*” yang berarti melayani. Secara etimologis dapat disimpulkan bahwa administrasi berarti melayani secara rapih dan sempurna. Adapun administrasi dalam arti sempit dimaksud sebagai tata usaha atau office work, yakni pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan surat-menyurat, dokumentasi, pendaftaran atau registrasi, dan soal-soal kearsipan.
2. **Administrasi Publik** : Menurut Dwight Waldo dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi Negara ( 2015:1.13) administrasi publik didefinisikan sebagai: “administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah; administrasi publik adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara”.
3. **Administrasi Perpajakan** : Dalam buku Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal) (2017:91) Administrasi perpajakan merupakan proses yang dilakukan secara dinamis dan terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun Wajib Pajak. Menurut Sophar Lumbantorua (1997), dalam buku Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal) (2017:91) “administrasi perpajakan (Tax Administration) adalah cara-cara atau prosedur penguasaan dan pemungutan pajak”.
4. **Pelayanan** : Dalam buku ilmu administrasi negara (2016:567) menjelaskan bahwa “pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern”. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Supriyatna (1999:37), dalam buku ilmu administrasi negara (2016:567) bahwa “masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian”. Selain itu, Moenir (1995:17),

- dalam buku ilmu administrasi negara (2016:568) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.
5. **Pajak** : Dalam buku Siti Kurnia Rahayu (Perpajaka Konsep dan Aspek Formal, 2017:25) menyatakan istilah pajak berasal dari bahasa Jawa yaitu “ajeg” yang berarti pungutan peraturan pada waktu tertentu. Pa-ajeg berarti pungutan teratur terhadap hasil bumi sebesar persentase tertentu dari hasil bumi petani yang dilakukan oleh raja dan pengurus desa. Besar kecilnya bagian yang diserahkan kepada kerajaan tersebut hanyalah berdasarkan adat kebiasaan semata yang berkembang pada saat itu (Soemarsaid Moertono dalam M. Bakhruhin Effendi).
  6. **Pajak Kendaraan Bermotor** : Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 tahun 2009 pengertian Undang-undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa Pajak kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum.
  7. **SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)** : Samsat Merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat terdiri dari 3 Instansi (Data kendaraan dan pemilik un-tuk Dirlantas Polri, Pajak Daerah-untuk Pemerintah daerah dan Asuransi SWDKLLJ - untuk pemilik). Samsat Adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Salah satu contoh dari Samsat adalah untuk pengelolaan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan kerjasama antara beberapa departemen yaitu Polda,, Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam penyelenggaraan Samsat seperti PT Jasa Raharja (Persero), Melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), maupun Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) kegiatan tersebut berkaitan dengan pemasukan Uang ke kas negara dan kegiatan tersebut dilaksanakan dalam satu kantor yang biasa disebut dengan “Kantor Bersama Samsat”.
  8. **Samsat Outlet** : merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan juga Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya terletak di sentra-sentra pembelanjaan atau pusat kegiatan masyarakat yang memungkinkan pemilik kendaraan atau wajib pajak melakukan transaksi sambil berbelanja dan berrekreasi. Samsat Outlet melayani pengesahan STNK setiap tahun, melayani pembayaran PKB, dan SWDKLLJ bagi Wajib Pajak yang berdomisili di daerah Jawa Barat dan kendaraan yang dilayani adalah kendaraan pribadi bukan kendaraan umum baik roda empat (4) ataupun roda dua (2).

### Kerangka Pemikiran

Sistem Administrasi Satu Atap atau umumnya dikenal dengan SAMSAT adalah wadah bagi kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh yaitu Polda, Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam penyelenggaraan Samsat seperti PT Jasa Raharja (Persero) seiring berkembangnya wajib pajak dapat membayar pajak dengan melalui Outlet Samsat Outlet. Trobosan ini diharapkan dapat mengurangi dan menghindari terjadinya praktek percaloan dan pungli, mengurangi antrean yang panjang pada Samsat Induk dan mempermudah bagi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak seperti kendaraan bermotor.

Namun kenyataan penerimaan pajak sendiri belum maksimal. Masih banyak wajib pajak yang melalaikan kewajibannya dalam membayar pajak. Salah satu pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak ialah lalai dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dimana dalam setiap tahun kendaraan bermotor mengalami kenaikan yang signifikan namun hal tersebut tidak dimbangi dengan tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Munculnya samsat outlet diharapkan dapat membuat kesadaran Wajib Pajak makin mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni di pusat pembelanjaan yang telah ditetapkan. Untuk pembayaran melalui samsat outlet awalnya kantor Bersama samsat harus melakukan sosialisasi mengenai samsat outlet kepada pegawai dan wajib pajak agar pegawai dan wajib pajak mengetahui adanya peraturan terbaru dalam pembayaran pajak. Penelitian ini menggunakan serangkaian pengukuran untuk mengetahui sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program samsat outlet yaitu dengan menggunakan indikator Dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991:367) yang terdapat dalam buku *Measuring Customer Satisfaction* (2018: 19), metode ini merupakan metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan mereka.

Di buku *Measuring Customer Satisfaction* (2018: 19) konsep teori pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991:367) dalam model Servqual yang memiliki 5 (lima) indikator yaitu:

1. Tangibles (Kasat Mata)

Tangibles yaitu untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.

3. Responsiveness (Daya Tangkap)

Responsiveness untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.

5. Empathy (Empati)

Empathy untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis memilih pendekatan kualitatif karena data yang diperoleh bersifat deskriptif dan tidak dirumuskan dalam hipotesis dan untuk memperoleh pemahaman tentang pelayanan yang ada. Berdasarkan bentuk permasalahannya penelitian ini digolongkan ke dalam jenis penelitian deskriptif. Pengertian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakt-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dari penelitian tersebut baik data hasil wawancara, foto, catatan lapangan dan lain sebagainya dipilih dan disusun dalam sebuah laporan, sehingga dapat terungkap penjelasan, pemahaman atau gambaran tentang realitas sosial, aktualisasi dan persepsi sasaran sosial mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Outlet di Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi berupa wawancara langsung dengan beberapa informan yang dilakukan di objek penelitian yaitu Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan informan yaitu pegawai Samsat dan Wajib Pajak serta data sekunder diantaranya berupa dokumen atau data pendukung dari Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun.

Dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Outlet penulis menganalisis dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991:367) dalam model Servqual di dalam buku *Measuring Customer Satisfaction* (2018:19) bahwa pelayanan dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy

### Pembahasan

#### 1. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Outlet Dalam Rangka Memudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Outlet Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi.

##### 1) Aspek Tangibles (Kasat Mata)

Untuk mengetahui pelayanan pembayaran kendaraan bermotor dapat kita lihat dari aspek Tangibles (Kasat Mata) untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana dan prasarana fisik perusahaan atau lembaga pelayanan dalam segikinerja para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan pelayanan, penilaian terhadap sarana dan prasarana di Samsat Outlet dan sosialisai kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

##### a. Kinerja para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan pelayanan

Berdasarkan analisis verbatim dari aspek Tangibles (Kasat Nyata) tentang kinerja para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menurut informan 4,5, 6, 7 dan 8 selaku wajib pajak dan 9 selaku akademisi mengungkapkan petugas di Samsat Outlet Tambun sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik dalam segi pelayanan mulai dari sifat sampai sikap. Petugas juga memberikan pelayanan yang cepat tanggap, dan posisi yang diduduki sudah sesuai dengan keahlian mereka karena mereka sudah mendapatkan pembekalan pelatihan sebelum penempatan kerja.

##### b. Penilaian terhadap sarana dan prasarana di Samsat Outlet Tambun

Berdasarkan analisis verbatim dari aspek Tangibles (Kasat Nyata) tentang penilaian terhadap sarana dan prasarana di Samsat Outlet Tambun. Berdasarkan informan 1,2,dan 3 selaku fiskus 4,5,6,7 dan 8 selaku wajib pajak sarana dan prasarana yang terdapat di Samsat Outlet sudah memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik, fasilitas meliputi sarana dan prasarana sudah tersedia dan fasilitas tersebut mudah untuk didapat, serta dioprasikan dan menghasilkan output yang yang berkualitas. Namun masih ada beberapa kekurangan seperti prasarana yang masih saja ada kurang diantaranya kursi, pendingin ruangan, meja/papan untuk pengisian formulir, denah

petunjuk ataupun arahan petunjuk pelayanan dan ruang tunggu yang masih kurang luas. Namun kekurangan tersebut masih dapat diperbaiki.

c. Sosialisasi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan analisis verbatim dari aspek Tangibles (Kasat Mata) tentang sosialisasi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan informan 1,2 dan 3 selaku fiskus mereka menyatakan sudah melakukan sosialisasi tentang kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara menyampaikan langsung kepada wajib pajak ataupun melalui media sosial seperti twitter dan facebook, dan juga dengan spanduk, namun informan 4,5,6,7,dan 8 selaku wajib pajak mereka mengatakan tidak pernah mendapatkan sosialisasi tentang kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh petugas Samsat Outlet di sana.

## **2. Hambatan yang dialami oleh petugas Samsat Outlet dalam meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Outlet Tambun Kabupaten Bekasi**

Dalam pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Outlet, berdasarkan analisis verbatim terdapat hambatan yang terkait dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Outlet. Informan 1, 2 dan 3 selaku fiskus, informan 4, 5, 6, 7 dan 8 selaku wajib pajak, dan informan 9 selaku akademisi adalah sebagai berikut:

- 1) Kurangnya sarana dan prasarana, seperti kursi, alat pengeras suara, petunjuk arah bagi wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Masalah ini terjadi karena masih adanya keluhan tentang sarana dan prasarana yang masih kurang dan hal tersebut haruslah diperbaiki namun belum ada tindak lanjut dari pemerintahan Pusat atas keluhan tersebut.
- 2) Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah ini terjadi karena kurangnya sosialisasi serta edukasi tentang kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Outlet Tambun.
- 3) Masih Kurangnya SDM atau Fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga masih banyaknya antrian yang bertumpuk sehingga wajib pajak masih lama dalam menunggu nomor antrian untuk pembayaran pajaknya. Masalah ini terjadi karena masih kurangnya petugas loket saat transaksi penyerahan berkas. Hal tersebut yang membuat wajib pajak masih lama untuk menunggu terlebih jika nomor antrian wajib pajak jauh dari nomor antrian awal seperti di nomor antrian 50 keatas wajib pajak akan menunggu hingga 2 jam lamanya hal tersebut berdasarkan informan 4, 6 dan 7 sebagai wajib pajak.

## **3. Upaya yang dilakukan oleh petugas Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.**

Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan yang terjadi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan analisis verbatim pada informan 1, 2 dan 3 selaku fiskus, upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Outlet yaitu:

- 1) Memperluas cangkupan sosialisasi kepada masyarakat dan dilakukannya razia kendaraan bermotor setiap 3 bulan sekali secara merata agar wajib pajak dapat sadar akan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya.
- 2) Pemerintah Provinsi perlu menata setiap petugas yang ditempatkan di setiap tempat agar semua tempat tidak kekurangan petugas, seperti di Samsat
- 3) Memperluas sarana dan memperbanyak prasarana yang belum mencukupi, dan penambahan petugas di Samsat Outlet agar wajib pajak tidak lama menunggu saat antrian penuh.

Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Outlet Tambun, berdasarkan analisis verbatim informan 4, 5, 6, 7 dan 8 selaku wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 4) Memperluas sosialisasi kepada masyarakat agar wajib pajak lebih patuh dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
- 5) Memperbaiki lagi sarana dan prasarana yang masih kurang, seperti ruang tunggu wajib pajak, kursi, dan pengeras suara agar wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
- 6) Penambahan petugas agar wajib pajak tidak lama menunggu nomor antrian sebelum transaksi berkas di loket pembayaran.

Adapun upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Outlet Tambun, berdasarkan analisis verbatim informan 9 selaku akademisi adalah sebagai berikut:

- 7) Tingkatkan lagi sosialisasi juga pengawasan. Untuk sosialisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara baik melalui metode secara langsung ataupun tidak langsung agar seperti seminar-seminar, pemasangan spanduk, iklan, ataupun melalui media sosial.
- 8) Membangun kesadaran akan pentingnya membayar pajak bagi Wajib Pajak dan Bangsa dengan melibatkan kepercayaan masyarakat bahwa para Pejabat sampai para Pelaksana Kebijakan amanah dan mengabdikan kepada Bangsa demi kesejahteraan rakyat. Upayanya dapat dilakukan dengan cara menerangkan tentang pengenaan hasil penerimaan pajak tersebut untuk apa saja (transparansi).

Berdasarkan analisis verbatim diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Outlet adalah untuk mengatasi hambatan atas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah dengan cara memperluas sosialisasi untuk membangun kesadaran wajib pajak dalam kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan mengembalikan rasa percaya wajib pajak terhadap petugas pajak dengan cara memberikan penjelasan tentang penggunaan hasil penerimaan pajaknya digunakan untuk apa saja (transparansi), di perluas sarana dan perbanyak prasarana yang terdapat dan dibutuhkan oleh wajib pajak, kemudian untuk mempersingkat antrian wajib pajak ditambakkannya petugas loket saat transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor Samsat Outlet di tinjau dari asas kemudahan administrasi pada Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi sudah berjalan

- dengan baik namun belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, namun kemudahan yang ada telah membantu masyarakat mengurus perpajakan kendaraan bermotor sendiri.
2. Hambatan yang dialami oleh petugas Samsat Outlet dalam meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Outlet Tambun Kabupaten Bekasi adalah sebagai berikut:
    - 1) Kurangnya SDM atau Fiskus dalam melayani wajib pajak.
    - 2) Masih kurangnya sarana dan prasarana, seperti kursi, alat pengeras suara, petunjuk arah bagi wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraannya.
    - 3) Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.
    - 4) Masih banyaknya antrian yang bertumpuk sehingga wajib pajak masih lama dalam menunggu nomor antrian untuk pembayaran pajaknya.
  3. Upaya yang dilakukan oleh petugas Samsat Outlet Plaza Metropolitan Tambun Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
    - 1) Memperluas cangkupan sosialisasi kepada masyarakat dan dilakukannya razia kendaraan bermotor setiap 3 bulan sekali secara merata agar wajib pajak dapat sadar akan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya.
    - 2) Pemerintah provinsi perlu menata jumlah petugas dengan rata yang ditempatkan di setiap tempat agar semua tempat tidak kekurangan petugas, seperti di Samsat outlet tambun.
    - 3) Memperluas sarana dan memperbanyak prasarana yang belum sepenuhnya mencukupi.
    - 4) Membangun kesadaran akan pentingnya membayar pajak bagi Wajib Pajak dan Bangsa dengan melibatkan kepercayaan masyarakat bahwa para Pejabat sampai para Pelaksana Kebijakan amanah dan mengabdikan kepada Bangsa demi kesejahteraan rakyat. Dengan cara menerangkan tentang pengenaan hasil penerimaan pajak tersebut untuk apa saja (transpiransi).



**DAFTAR PUSTAKA****BUKU :**

- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia Iriawan Mausuki, Beddy. 2017. Dasar-dasar Administrasi Publik. Depok: PT.Raja Grafindo Persada
- Kurnia Rahayu, Siti. 2017. Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains
- Mufiz, Ali. 2015. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Pahala Siahaan, Mariot. 2016. Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Pandoyo. Sofyan, Moh. 2014. Metodologi Penelitian Keuangan Dan Bisnis. Bogor: INMEDIA
- Rahman, Abdul. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan. Bandung: Nuansa Cendikia
- Rangkuti, Freddy. 2018. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama, anggota IKAPI.
- Resmi, Siti. 2016. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Rosdiana, Haula. 2010. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Visi Media
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D. Bandung: PT Alfabet

**JURNAL :**

- Ulum, Bahrul. 2015. Kualitas Pelayanan Elektronik SAMSAT Pada Kantor SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya Timur. Publika. Vol. 3 No. 02: Universitas Negeri Surabaya
- Mulyawan, Ali. Novia, Dini. 2016. Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus Di Samsat Soreang Kab. Bandung). Jurnal Computech & Bisnis, Vol. 10, No. 1, Juni 2016, 30-39
- Praja, Surya Adi. 2017. Pelaksanaan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UPT Kartanegara. Jurnal Administrative Reform, Vol 5, No. 2, Juni 2017 (103-111)
- Hardianto, Willy Tri. Deda, Herluinus A. 2018. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batu. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN 2442-6962 Vol. 7 No. 2
- Tamburaka, Sulvariany. Awaluddin, Ishak. 2017. The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendiri. The International Journal of Engineering and Science (IJES) Volume 6 Issue 11 Pages PP 25-34 2017
- ISSN (e): 2319-1813 ISSN (p): 2319-1805
- Syahputra. Warnasih R Lestari Cahya. 2015. Pengaruh Kualitas Samsat Outlet Terhadap Kepuasan Konsumen Bogor Trade Mall (Studi kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). E-Proceeding of Management : Vol. 2 No. 3 Desember 2015 Pag 3907

PERATURAN UNDANG-UNDANG :

UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah PERPRES No. 5 Tahun 2015

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 telah disempurnakan menjadi peraturan gubernur No 11 Tahun 2016

INBERS 3 Menteri, Man Hankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No. KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 INBERS, Men Hankam, Menkeu & Mendagri No. INS /03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988 berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No. 2A Tahun 1993 INBERS Men Hankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No 29 Tahun 1999

SURAT KABAR DAN LAINNYA :

Hestanto (Kepatuhan Wajib Pajak) <https://www.hestanto.web.id/kepatuhan-wajib-pajak/> Diakses tanggal 20 maret 2020 WIB