

## PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR UPT SAMSAT AIMAS

Marten Aser Mainolo<sup>1</sup>, Wisang C, Bintari<sup>2</sup>, Siti Nurul Nikmatul Ula<sup>3\*</sup>,

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong. Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonimi, Universitas Muhammadiyah Sorong. Indonesia

<sup>3</sup>Program studi Sosiologi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

\*Korespondensi: : [sn396396@gmail.com](mailto:sn396396@gmail.com)

### ABSTRAK

*Motorized Vehicle Tax (PKB) is a tax on ownership and or control of motorized vehicles based on Law Number 28 of 2009. There are several problems such as services and administrative processes that take a long time resulting in queues, and a lack of public awareness and compliance in paying taxes. The purpose of this research is to find out the steps taken to bring tax services closer to the community, strategies to improve tax services through drive thru, and how to provide excellent service to the community. This research method uses a type of qualitative research. There are also data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. And there are data analysis techniques, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the motor vehicle tax service at UPT SAMSAT Aimas Sorong Regency has been running very well, the drive thru program is also very helpful in service and the community is also quite satisfied with the services provided, although it still needs to be equipped with several facilities and infrastructure and need to there are innovations made to attract people to want to come and pay taxes.*

**Keywords:** *Tax\_Service, Drive\_Thru, Excellent\_Service*

### ABSTRAK

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Terdapat beberapa permasalahan seperti pelayanan dan proses adminstrasi yang membutuhkan waktu lama sehingga mengakibatkan terjadinya antrian, dan kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengetahui langkah yang di ambil untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat, strategi peningkatan pelayanan pajak melalui *drive thru*, dan bagaimana memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Ada juga teknikpengumpulan data berupaobservasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta ada teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT SAMSAT Aimas Kabupaten Sorong sudah berjalan dengan sangat baik, program *drive thru* juga sangat membantu dalam pelayanan dan masyarakat juga merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih perlu dilengkapi beberapa sarana dan

prasarananya serta perlu adanya inovasi yang dilakukan untuk menarik minat masyarakat agar mau datang dan membayar pajak.

**Kata kunci:** Pelayanan\_Pajak, *Drive\_Thru*, Pelayanan\_Prima

## **Pendahuluan**

Pajak, menurut Charles E. Mclure (2019) adalah kewajiban fiscal atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau badan) oleh negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang tertuang pajak, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan Negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jumlah yang relative stabil dan menunjukkan kewajiban dan kesadaran masyarakat, kontribusi pajak terhadap sumber penerimaan negara untuk mendukung pembangunan sangatlah besar. Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak dianggap sebagai kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Selain itu, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, pajak dapat dianggap sebagai salah satu upaya negara untuk meningkatkan kesejahteraan, keadilan, dan pembandaran.

Di era otonomi daerah, anggaran yang diperlukan untuk menjalankan berbagai fungsi pemerintahan dan pembangunan sangat besar, sementara sumber pendanaan sangat terbatas. Untuk mendukung pengeluaran daerah, pemerintah daerah diminta untuk secara aktif dan inovatif menghasilkan sumber pendapatan daerah. Salah satu sumber yang berpotensi penerima pendapatan yaitu dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009) dan berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) seiring dengan perkembangan dan dinamika kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor. Dan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam penerimaan pajak, maka diterapkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem kerja sama terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi dan PT Jasa Raharja yang dibentuk dengan tujuan memberikan kelancaran dan kecepatan

pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya terpusat dan diselenggarakan dalam satu gedung.

Instansi yang terus berupaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor adalah kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aimas, Kabupaten Sorong. Namun upaya tersebut, kantor UPT SAMSAT Aimas Kabupaten Sorong masih mendapat beberapa permasalahan dalam proses pemungutan pajak tersebut, antara lain; kegiatan pelayanan dan proses administrasi yang membutuhkan waktu lama sehingga mengakibatkan terjadinya antrian dan penumpukan masyarakat di kantor UPT SAMSAT Aimas. Permasalahan lainnya yaitu menyangkut kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam wajib pajak yang dapat mengakibatkan meningkatnya tunggakan dan denda pajak kendaraan bermotor.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat umum dan wajib pajak khususnya mengenai topik perpajakan dan perundang-undangan (Nirajenani & Lely, 2018). Ini meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar pajak supaya mereka juga belajar tentang peran pajak dan manfaatnya bagi negara. Sosialisasi perpajakan sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi perpajakan, wajib pajak akan belajar tentang peran pajak dalam pembangunan suatu negara dan pentingnya pajak untuk kemajuan negara (Kurniawan, 2016).

Sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Sanksi ini sangat penting untuk memberi pelajaran kepada pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Affandi (2008), pihak samsat mengembangkan sistem baru untuk pelayanan dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan dan meningkatkannya. Ini karena peningkatan pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu terobosan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan adalah unit layanan samsat drive thru, sehingga pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan dengan cepat dan praktis, masyarakat tidak akan mengalami kesulitan mengantri di depan loket (Mawardi, 2011). Di kantor UPT Samsat

Aimas, Kabupaten Sorong sendiri telah membuka pelayanan drive thru bagi masyarakat yang berdomisili di daerah Kabupaten Sorong dengan tujuan agar dapat mempercepat proses pelayanan publik di kantor Samsat Aimas.

### **Metode**

Penelitian ini dilakukan di Kantor UPT Samsat Aimas Kabupaten Sorong dan berlangsung dari Maret hingga April 2023. Hasil penelitian menggunakan metode kualitatif berupa ucapan atau tulisan serta perilaku orang yang diamati. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian**

#### **Langkah UPT SAMSAT Aimas untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat**

Pendekatan pelayanan pajak kepada masyarakat sangat penting karena agar masyarakat dapat memahami bahwa pajak sangat berperan penting dalam proses pembangunan daerah dan supaya masyarakat tertarik minatnya untuk membayar pajak sehingga terjadi peningkatan pendapatan daerah dari sektor pajak. Berdasarkan penjelasan Bapak Melkianus selaku Kepala UPT SAMSAT terkait dengan langkah yang di ambil UPT SAMSAT Aimas untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat yaitu:

“Setiap menjelang 17 Agustus atau hari ulang tahun provinsi Papua Barat, kita selalu mengumumkan lewat RRI bahwa ada kemudahan untuk membayar biaya pajak kendaraan namun dia tidak membayar denda tetapi ada batas waktunya, misalnya batas waktunya 3 bulan untuk wajib pajak membayar hanya biaya pajak kendaraannya saja dan tidak membayar denda namun jika sudah lewat dari waktu yang di tentukan maka wajib pajak harus membayar biaya pajak kendaraan beserta dendanya”. (Sumber :hasil wawancara 14 April, 2023).

UPT SAMSAT Aimas sudah memiliki beberapa langkah atau beberapa cara untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat antara lain dengan memberitahukan melalui media masas eperti siaran radio maupun pemasangan spanduk. Selain langkah diatas, wilayah kerja kantor UPT SAMSAT sendiri cukup luas yang mencakup klamono, katapop dan wilayah Kabupaten Tambraw. Hal ini menjadi suatu masalah karena SAMSAT Aimas tidak

dapat menjangkau para wajib pajak yang berada di wilayah-wilayah tersebut karena masih kurangnya sarana dan prasarana. Untuk menjawab masalah tersebut, berikut adalah penjelasan dari Bapak Melkianus selaku Kepala UPT SAMSAT yang menyampaikan bahwa:

“Kita sudah merencanakan, wilayah kerja kita SAMSAT Kabupaten Sorong ini cukup luas termasuk Kabupaten Tambrow karena di Kabupaten Tambrow sendiri belum ada SAMSAT, jadi kami SAMSAT Aimas masih membawahi Kabupaten Tambrow sehingga kita membutuhkan suatu kendaraan SAMSAT keliling agar kita dapat menjangkau daerah-daerah yang cukup jauh”. (Sumber : hasil wawancara 14 April, 2023).

Berdasarkan langkah yang telah diambil oleh UPT SAMSAT untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat seharusnya terjadi peningkatan terhadap jumlah masyarakat yang membayar pajak. Berikut adalah penjelasan dari Bapak Melkianus terkait peningkatan jumlah masyarakat yang membayar pajak, beliau mengatakan bahwa:

“Itu tergantung, kembali lagi kepada kesadaran para wajib pajak mau datang untuk membayar pajak atau tidak karena kita hanya melayani ditempat dan ada langkah yang kita ambil bersama polres khususnya lantas untuk melakukan sweeping setiap 3 bulan”. (Sumber : hasil wawancara 14 April, 2023).

Kemudian ada juga pendapat yang sama dari Ibu Esterina mengungkapkan bahwa:

“Iya, jumlah yang membayar pajak setiap tahunnya mengalami peningkatan”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Ada juga pendapat yang sama disampaikan oleh Bapak Samsuel selaku Kepala Seksi

Penagihan dan Pelaporan yang menyampaikan bahwa:

“Iya, asumsinya harus terjadi peningkatan kecuali ada kejadian tertentu contohnya di tahun 2020 sampai 2021 terkait pada saat pandemi pasti terjadi penurunan karena kalau terkait pajak pasti berhubungan dengan perekonomian masyarakat, bila perekonomian masyarakat berjalan baik pasti minat untuk membeli kendaraan pasti naik, jika pembelian kendaraan naik otomatis pembayaran pajak juga pasti mengalami peningkatan karena setiap tahunnya juga pasti terjadi penambahan jumlah kendaraan”.

Kemudian ada juga pendapat dari Bapak Luther selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan yaitu:

“Pada daerah Aimas Kabupaten Sorong, terdapat peningkatan dari masyarakat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor, jadi masyarakat merasa sangat antusias untuk membayar pajak”.

Untuk peningkatan pembayaran pajak, itu tergantung pada kesadaran wajib pajak sendiri namun asumsinya pasti terjadi peningkatan karena tiap tahun pasti terjadi pembelian kendaraan bermotor sehingga otomatis jumlah wajib pajak juga ikut meningkat dan para wajib pajak di kabupaten sorong sendiri sangat antusias dalam membayar pajak, jadi bisa dipastikan bahwa terjadi peningkatan jumlah masyarakat kecuali pada saat atau kondisi tertentu seperti masa pandemi yang mengakibatkan menurunnya jumlah masyarakat yang membayar pajak karena alasan ekonomi.

### **Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Program *Drive Thru*.**

SAMSAT *drive thru* merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah guna membantu proses pelayanan pajak yang diselenggarakan oleh SAMSAT agar mempermudah dalam melakukan pembayaran pajak terutama kendaraan bermotor. Berikut adalah penjelasan dari Ibu Fitria selaku staf SAMSAT yang bertugas di SAMSAT *drive thru* yaitu:

“Program SAMSAT *drive thru* ini sendiri sudah dibuka atau diresmikan sejak bulan april tahun 2021. Para wajib pajak merasa sangat senang dengan kehadiran SAMSAT *drive thru* karena pelayanan yang cukup cepat ketika mereka akan membayar pajak dan tidak perlu mengantri seperti ketika membayar pajak di kantor SAMSAT”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Program SAMSAT *drive thru* yang baru di hadirkan pada tahun 2021 mendapat respon baik dari masyarakat karena pelayanannya yang mudah tanpa harus membuat wajib pajak turun dari kendaraan dan lokasinya yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh para wajib pajak.

Pelayanan pajak yang terjadi di Kantor UPT SAMSAT maupun yang terjadi di SAMSAT *drive thru* pasti memiliki perbedaannya masing-masing. Berikut adalah penjelasan dari Bapak Melkianus selaku kepala kantor UPT SAMSAT mengenai perbedaan pelayanan pajak di Kantor UPT SAMSAT dan SAMSAT *drive thru*, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanannya sama tidak ada perbedaan, namun untuk di *drive thru* itu mempermudah pelayanan pajak karena *drive thru* berada tepat di jalan utama, sedangkan Kantor UPT SAMSAT posisinya cukup jauh dari jalan utama. Sehingga kita memperpendek jangkauan pelayanan kita dengan menghadirkan *drive thru* supaya mudah dijangkau karena letaknya yang berada di jalan utama”. (Sumber : hasil wawancara 14 April, 2023).

Menurut Ibu Esterina bagian Kasubbag Tata Usaha mengatakan bahwa:

“Pada prinsipnya semua pelayanan sama hanya saja untuk di SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT *corner* itu hanya melayani pembayaran pajak tahunan, sedangkan untuk pelayanan STNK sendiri harus kembali ke Kantor SAMSAT”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023)

Sedangkan Bapak Samsuel selaku Kasie Penagihan dan Pelaporan menyampaikan bahwa:

“Perbedaannya yaitu di SAMSAT *corner* maupun SAMSAT *drive thru* hanya melayani pelayanan pajak kendaraan saja tapi kalau di SAMSAT ada mutasi antar provinsi, contohnya jika ingin memindahkan kendaraan dari Jayapura pasti kendaraannya harus di mutasi dengan berkas-berkasnya maka itu harus di proses langsung di kantor SAMSAT. Jika di *drive thru* dan di *corner* itu tidak bisa melayani jenis transaksi seperti mutasi, perpanjangan STNK dan kendaraan baru, semua itu harus lewat langsung di kantor UPT SAMSAT”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023)

Menurut Bapak Luther bagian Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan yang mengungkapkan bahwa:

“Dalam proses pelayanan di kantor SAMSAT dengan SAMSAT *drive thru* itu sebenarnya sama hanya ada perbedaan-perbedaan dalam pelayanan seperti di *drive thru* sendiri tidak ada pelayanan STNK, jika ingin mengurus STNK maka harus kembali ke kantor SAMSAT, di *drive thru* hanya ada pelayanan untuk pembayaran pajak”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fitria selaku staf SAMSAT yang bertugas di SAMSAT *drivethru* mengenai perbedaan pelayanan pajak di Kantor UPT SAMSAT dan SAMSAT *drivethru* yaitu:

“Untuk perbedaan sebenarnya tidak ada, kita di *drive thru* melayani pajak kendaraan bermotor baik itu pajak mobil, motor dan truk. Namun kita di SAMSAT *drive thru* hanya melayani pembayaran pajak saja dan tidak melayani STNK karena di *drive thru* tidak ada petugas yang mengurus STNK, hanya ada di kantor SAMSAT. Jadi jika STNK dari masyarakat mati atau sudah habis masa berlakunya maka mereka harus ke kantor SAMSAT”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Untuk pelayanan di SAMSAT *drive thru* sendiri hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor sedangkan jika wajib pajak ingin mengurus STNK, BPKB dan lain-lain maka harus pergi langsung ke kantor SAMSAT. Waktu pelayanan di SAMSAT *drive thru* tidak jauh beda dengan waktu pelayanan di kantor SAMSAT, perkiraan waktu pelayanan pembayaran pajaknya yaitu 5 menit karena wajib pajak tidak perlu mengantri terlalu lama

seperti di kantor SAMSAT. SAMSAT *drive thru* sendiri berlokasi di Polres Sorong, Kabupaten Sorong. Lokasinya sendiri sangat mudah di akses karena berada dekat dengan jalan utama. Berikut penjelasan dari Ibu Fitria selaku staf SAMSAT yang bertugas di SAMSAT *drive thru* mengenai peningkatan jumlah masyarakat yang membayar pajak di SAMSAT *drive thru* yaitu:

“Pasti terjadi peningkatan karena lokasinya lebih dekat dengan pemukiman penduduk, ada juga masyarakat yang menyampaikan bahwa terlalu jauh apabila harus pergi ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak. Sehingga dari mulut ke mulut masyarakat mengetahui bahwa ada program SAMSAT *drive thru* yang dekat dan mudah di akses, masyarakat pun akhirnya memutuskan untuk membayar pajak di SAMSAT *drive thru* karena mudah di jangkau”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Jumlah masyarakat yang datang ke *drive thru* juga mengalami peningkatan, salah satu faktornya yaitu letaknya yang sangat strategis sehingga lebih mudah dijangkau oleh wajib pajak dan lokasinya yang berada di jalan utama, jika dibandingkan dengan lokasi kantor SAMSAT yang cukup jauh dari pemukiman masyarakat dan juga cukup jauh dari jalan utama.

#### **Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pelanggan (*Customer Oriented*)**

Pelayanan prima adalah suatu kemampuan profesional, kemauan, kerelaan, dan keikhlasan dalam melayani pelanggan (pengguna jasa layanan) secara memuaskan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan Prima adalah merupakan bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah baik pusat maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81/1993). Berikut adalah penjelasan dari Bapak Melkianus selaku Kepala UPT SAMSAT mengenai pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai SAMSAT ketika melayani masyarakat, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kita sangat disiplin dalam melakukan pelayanan, kita datang pagi dan mulai kerja dari jam 8 pagi sampai dengan pulang jam setengah 5 sore. Salah satu sarana yang kami gunakan ketika memberikan pelayanan adalah komputer dan para staf sendiri telah menguasai cara mengoperasikan komputer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami juga telah melayani dengan cepat dan tepat, efisien waktu sangat kami utamakan ketika melayani para wajib pajak. Keluhan dari masyarakat sendiri



telah mampu di tangani dengan baik oleh para pegawai, jika ada masalah terkait pelayanan kita atau keluhan dari masyarakat maka kita akan berusaha menyelesaikannya pada hari itu juga. Jika terjadi kesalahan dalam pelayanan maka kita akan melakukan koordinasi dan menjelaskan dengan baik kepada masyarakat bahwa mungkin terjadi masalah teknis yang mengganggu proses pelayanan maka akan kita sampaikan dengan baik kepada masyarakat agar mereka dapat paham dan mengerti”. (Sumber : hasil wawancara 14 April, 2023).

Dari pegawai SAMSAT sendiri telah berusaha maksimal dalam melayani para wajib pajak. Para pegawai juga sangat disiplin, keterampilan mereka dalam menggunakan alat bantu seperti komputer cukup baik, kemampuannya dalam melayani juga sudah baik, penampilan mereka juga diwajibkan rapi dan bersih, ketika terjadi kesalahan pada pelayanan maka respon pegawai cukup cepat untuk menangani dan menjelaskan dengan baik kepada wajib pajak agar dapat dipahami.

Berikut adalah pernyataan yang disampaikan oleh Bapak La Ode Ardian selaku wajib pajak mengenai pelayanan prima yang diberikan pegawai SAMSAT kepada masyarakat, beliau mengungkapkan bahwa:

“Ketika saya datang respon pegawai cukup ramah dan baik kepada saya, pelayanannya juga cepat dan ketika ada kendala atau ada yang kurang jelas bagi wajib pajak maka pegawai akan menjelaskan agar wajib pajak dapat memahami dengan baik. Saya juga merasa cukup nyaman ketika membayar pajak, setiap tahun ketika saya datang untuk membayar pajak, pelayanannya tetap sama dan selalu ada kenyamanan yang saya rasa. Pelayanan di SAMSAT menurut saya cukup cepat, mulai dari pelayanan pajak, STNK dan BPKB cukup cepat. Ada juga keluhan dari saya tentang terjadinya keterlambatan ketika proses pembayaran pajak namun dari pegawai sendiri menjelaskan bahwa penyebab terjadi keterlambatan tersebut adalah sistem jaringan yang sedang eror atau bermasalah. Untuk keramahan para pegawai saya rasa cukup ramah dan selalu tersenyum kepada wajib pajak, jika ada kekurangan berkas maka pegawai akan menyampaikan berkas apa saja yang kurang dan harus di lengkapi. Jika terjadi salah pencetakan nama pada data wajib pajak maka para pegawai juga langsung merespon dengan cepat dan hari itu juga di perbaiki. Pelayanan yang di berikan oleh pegawai SAMSAT, membuat saya merasa puas”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Rosalina selaku wajib pajak yaitu:

“Ketika saya datang ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak pegawainya cukup ramah pada saat melayani saya. Saya rasa pelayanan yang diberikan cukup baik. Saat saya sampai di kantor SAMSAT respon para pegawainya cukup baik dan langsung bertanya saya ada keperluan apa ke SAMSAT. Saya merasa nyaman ketika datang ke SAMSAT karena para pegawainya cukup ramah kepada wajib pajak. Untuk waktu

pelayanannya sendiri saya kurang begitu tau tapi sejauh ini menurut saya tepat waktu karena setelah saya daftar, tidak lama kemudian saya langsung membayar pajak dan setelah itu saya langsung mengambil *notice* pajak saya. Pelayanannya sendiri menurut saya cukup baik dan cepat ketika saya datang. Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang saya terima”. (Sumber : hasil wawancara 13 Maret, 2023).

Bapak La Ode Ardian dan Ibu Rosalina selaku wajib pajak, mereka menyampaikan terkaitkepuasanpelayanan yang diberika. Para pegawai cukup ramah, sopan dan santun ketika melayani wajib pajak dan jika terjadi kesalahan dalam proses pelayanan maka akan dijelaskan kepada wajib pajak. Bapak La Ode Ardian dan Ibu Rosalina juga memilih membayar pajak langsung di kantor SAMSAT dan tidak melalui SAMSAT *drive thru* karena sudah menjadi kebiasaan bagi mereka untuk membayar langsung di kantor SAMSAT dari tahun ke tahun.

### **Kesimpulan**

Kantor UPT SAMSAT Aimas telah memiliki cara tersendiri untuk lebih mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat, salah satu contohnya yaitu memberitahukan kepada masyarakat melalui media massa seperti radio dan spanduk yang menyampaikan bahwa ada kemudahan membayar pajak tanpa membayar dendanya. Kemudahan yang diberikan UPT SAMSAT Aimas ternyata membawa dampak yang positif terhadap peningkatan jumlah masyarakat yang membayar pajak. Namun kemudahan yang diberikan hanya sementara dan ketika jangka waktu yang ditetapkan telah lewat atau habis maka jumlah masyarakat juga akan menurun, jadi untuk peningkatan jumlah masyarakat yang membayar pajak itu kembali kepada kesadaran masyarakat sendiri namun perkiraannya pasti terjadi peningkatan karena terjadi pembelian kendaraan bermotor setiap tahun.

Salah satu inovasi yang telah dilakukan oleh UPT SAMSAT Aimas adalah dengan menghadirkan SAMSAT *drive thru* untuk membantu UPT SAMSAT Aimas dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat. Pelayanan terhadap wajib pajak sudah secara maksimal dilakukan dan berusaha untuk membuat wajib pajak merasa nyaman ketika akan membayar pajak. Salah satu contohnya yaitu ketika terjadi permasalahan pada saat melayani, para pegawai akan langsung memberitahukan kepada wajib pajak dimana letak permasalahannya sehingga wajib pajak juga dapat memahami dan mengerti penyebab terjadinya masalah dalam pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Afifah, I. N., & Pratiwi, A. R. 2019. Analisis Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Kegunaan, Kemudahan Dan Kesiapan Teknologi Informasi Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Dikantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Pondok Gede Tahun 2019. *Jurnal Akuntansi dan Pasar Modal (JAPM)*. Volume 2. Nomor 3:4.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. 2021. Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*. Volume 11. Nomor 2:163-164.
- Kurniawan, Cahyadi Roby. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Volume 10. Nomor 3:571.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. PT Medika Aksara Globalindo. Surabaya.
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Nomor 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. 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*. Volume 5. Nomor 1:16.
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*. Volume 30. Nomor 7:1647.