

EFEKTIVITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SI SAMSAT KELURAHAN WIROGUNAN KOTA YOGYAKARTA

Wina Febiana, Syamsudin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

Korespondensi penulis: winafebina@gmail.com, syam.cinde@gmail.com

Abstrak

Efektivitas adalah seberapa jauh tercapainya suatu target yang telah ditentukan sebelumnya, efektivitas menunjukkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan serta berpengaruh dengan pengeluaran atau hasil akhir sebuah penilaian. Sedangkan, pelayanan adalah suatu kegiatan untuk membantu melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak setiap warga Negara dengan menggunakan standar yang ditentukan. Penelitian pajak kendaraan bermotor dilakukan pada kantor SAMSAT Kelurahan Wirogunan, Kecamatan Mergangsan, Kota Yogyakarta. Pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan oleh 3 (tiga) instansi terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja (persero).

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 5 Aspek pelayanan publik yaitu Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) dan menggunakan faktor pendukung pelayanan serta faktor penghambat pelayanan. Key informan penelitian terdiri dari 10 (sepuluh) orang yaitu 5 (lima) dari pegawai yang memberikan pelayanan dan 5 (lima) dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta secara umum dapat dikatakan baik berdasarkan hasil informan dari masing-masing indikator. Beberapa indikator yang dinyatakan baik yaitu: persyaratan, system mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan keamanan, dan jaminan pelayanan. Dan terdapat beberapa indikator yang kurang baik yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana prasarana dan fasilitas

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan; Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat.

Abstract

Effectiveness is how far a predetermined target is achieved, effectiveness shows success or failure in achieving goals and influences expenditure or the final result of an assessment. Meanwhile, service is an activity to help serve the community in meeting basic needs according to the rights of every citizen by using predetermined standards. Motor vehicle tax research was carried out at the SAMSAT office in Wirogunan Village, Mergangsan District, Yogyakarta City. The type of this research is descriptive qualitative research, namely data collection research by interviewing and written data using descriptive qualitative methods. Data collection techniques used were observation, interviews with a number of informants, and from certain documents related to research.

In this study there were several data collection techniques carried out by the author, namely observation, interviews, and documentation. This study uses 5 aspects of public service, namely Tangibles (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy) and uses service supporting factors and service inhibiting factors. The research key informants consisted of 10 (ten) people, namely 5 (five) from employees who provided services and 5 (five) from taxpayers who paid motor vehicle taxes.

From this study it was concluded that the effectiveness of motorized vehicle tax services at the SAMSAT office in the Wirogunan Subdistrict, Yogyakarta City in general can be said to be good based on the results of the informants from each indicator. Some of the indicators that were declared good were: requirements, system mechanisms and procedures, service period, fees or tariffs, legal basis, implementing competence, internal control, security guarantees, and service guarantees. And there are several indicators that are not good, namely the handling of complaints, suggestions and input, infrastructure and facilities.

Keywords: Effectiveness; Service; Motor Vehicle tax; Samsat.

A. Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dibagi atas daerah Provinsi dan Kabupaten. Tiap daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa pajak. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak 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.

Tuntutan pembangunan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun memerlukan pembiayaan yang semakin besar pula. Hal ini berarti bahwa usaha pencarian dan penggalian sumber-sumber dana harus digiatkan dan lebih ditingkatkan lagi, khususnya dana yang bersumber dari dalam negeri, dimana dalam usaha tersebut memerlukan dukungan dari setiap daerah yang ada. Peningkatan aktivitas

pembangunan nasional dan daerah tidak terlepas dari usaha-usaha untuk mendorong peningkatan penerimaan daerah melalui sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang meliputi Pendapatan Pajak Daerah, Pendapatan Retribusi Daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Investasi lainnya, serta pendapatan lainnya yang sah.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari Warga Negara Indonesia (WNI) dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2018 sektor pajak daerah memiliki peran yang semakin besar karena akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Menurut (Kesit, 2005) “pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah

tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT. Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Kepanjangan SAMSAT adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Kata SAMSAT diambil dari bahasa Inggris, yakni One-stop Administration Services Office. SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor

yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran atas pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan akutan jalan secara terintegrasi dengan cepat, tepat transparan, angkutabel, dan informatif.

Setiap masyarakat yang memiliki kendaraan baik roda dua maupun roda empat wajib membayar pajak kendaraan mereka di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap. Setiap daerah memiliki SAMSAT Induk masing-masing untuk mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan dan lain sebagainya. Dengan adanya keluhan dari warga yang menganggap tidak mudah melakukan transaksi di SAMSAT Induk karena alasan antrian yang terlalu panjang, maka dibuatlah SAMSAT Desa yang terbagi di beberapa desa. Tidak semua wilayah memiliki SAMSAT Desa, untuk wilayah Yogyakarta ini memiliki 5 SAMSAT Desa yaitu di Pakem Binangun (Kabupaten Sleman), Bambang Lipuro (Bantul), Semugih (Gunung Kidul), Palihan (Kulon Progo) dan Wirogunan (Kota Yogyakarta).

Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan melakukan penelitian pada SAMSAT Kelurahan Wirogunan, Kecamatan Mergangsan, Kota Yogyakarta. Untuk

SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini sendiri berada di Pusat Kota Yogyakarta dan memiliki jarak yang cukup dekat dengan SAMSAT Induk Kota Yogyakarta yang hanya berjarak 5,2 KM dengan waktu yang bisa ditempuh kurang lebih 13 Menit perjalanan. Dengan hal ini dapat memicu minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka dan bisa mendekatkan pelayanan yang baik pada masyarakat.

B. Kajian Pustaka

B.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektivitas memiliki pengertian keefektifan adalah keadaan berpengaruh, kemanjuran, keberhasilan dan hal mulai berlaku.

Beberapa ahli mengemukakan pengertian tentang efektivitas, diantaranya:

Menurut (Bastian, 2012) Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh

tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut (Beni, 2016) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada *sektor public* sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Adapun menurut (Mardiasmo, 2017) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Dari pengertian beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas yaitu seberapa jauh tercapainya suatu target yang

telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas berkaitan erat dengan tingkat keberhasilan suatu aktifitas sektor publik. Di katakan efektif apabila kegiatan tersebut berpengaruh besar terhadap kemampuan penyediaan layanan publik. Efektivitas menunjukkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan, efektivitas berpengaruh dengan pengeluaran atau hasil akhir sebuah penilaian.

B.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sedangkan menurut (Monir, 2003) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Selain itu, menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk secara fisik (Sinambela, 2011). Sedangkan menurut (Kotler, 2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut (Kasmir, 2005) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu, dalam (Kamus Umum Bahasa Indonesia) di jelaskan pelayanan sebagai, hal, cara, atau hasil kerja melayani.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagai mana dikutip di bawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Gronroos, 1990).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan akan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sudah sesuai dengan standar pelayanan dan pengunjung merasa puas dengan pelayanan

tersebut. Keberhasilan dapat ditentukan oleh perilaku dan karakter para pegawai terhadap konsumen. Peran pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting agar semakin banyak yang datang dan mendapatkan pelayanan yang dirasa cukup memuaskan maka tujuan akan semakin cepat tercapai atau keberhasilan suatu pelayanan bisa dikatakan berhasil. Adanya rangkaian kegiatan pelayanan pegawai yang baik berupa sikap dan perilaku maka akan tercipta komunikasi yang baik antara pegawai dan konsumen.

B.3 Definisi Pajak

Menurut para ahli yang mendefinisikan pengertian pajak yaitu seperti dibawah ini:

Menurut Mr. Dr. N. J. Feldmann pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa, (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontra-prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Selain itu Prof. Dr.M. J. H. Smeets Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra- prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Adapun Menurut, Dr. Soeparman Soemahamidjaja Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa koektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan, Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontra-prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dalam (Riftiasari, 2019) Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah salah satu masalah terpenting di negara mana pun. Semakin banyak masyarakat membayar pajak, semakin banyak pula sarana dan prasarana yang dibangun. Oleh karena itu, pajak merupakan lini pertama pembangunan negara dan pembayaran wajib yang dinyatakan oleh orang pribadi atau badan yang bersifat

mengikat secara hukum sehingga setiap masyarakat wajib memenuhi tanggungan pajak mereka.

B.4 Definisi Samsat

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat) atau dalam Bahasa Inggris *One-stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Raja Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT".

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 pasal 22 tentang Penyelenggaraan Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu yang terdiri dari:

1. Samsat pembantu.
2. Samsat gerai/ corner/ payment point / outlet.
3. Samsat *drive thru*.
4. Samsat keliling.
5. Samsat *delivery order/ door to door*.
6. E-Samsat.
7. Pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Menurut (Anggitayudha, 2003) “tujuan didirikan Gerai Samsat itu adalah upaya dalam memberikan prosedur mudah, cepat, lancar dan efisien serta kejelasan dan kepastian menyangkut mekanisme pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor sesuai dengan kebijakan pemerintah”.

Sedangkan (Amri, 2015) menyatakan bahwa: “Program Gerai Samsat memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak

kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya”.

C. Jenis Tipe Penelitian

Tipe penelitian merupakan klasifikasi terhadap pendekatan yang digunakan dalam melakukan sebuah penelitian. Dalam hal ini pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah secara kualitatif dengan tipe penelitian dalam bentuk studi kasus yaitu penelitian yang mendalam tentang individu, kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam terhadap suatu masalah. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. (Mukhtar, 2013)

Adapun penelitian fenomenologi yang menggunakan cara pengumpulan data melalui wawancara dan data tertulis bertujuan agar penelitian bersifat akurat dengan apa yang terjadi dilapangan, kemudian observasi partisipan untuk mengetahui kenyataan yang sering terjadi dilapangan mengenai peranan Kantor Wirogunan yang bekerjasama dengan

SAMSAT dalam efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

C.1 Sumber Data Penelitian

Sebagaimana kita ketahui bahwa data adalah catatan atas kumpulan fakta dari hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata, atau citra. Sesuai dengan kaidah-kaidah yang ilmiah fakta dikumpulkan untuk menjadi data yang kemudian diolah sehingga dapat disampaikan secara jelas dan tepat. Menurut (Hasan, 2009) data adalah, bentuk jamak dari datum. Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau dianggap, jadi data dapat diartikan sebagai sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Dengan demikian dibutuhkan sumber yang akurat untuk memperoleh data yang terkait dengan penelitian ini. Menurut (Lungan, 2006) jenis data yang dapat diperoleh berdasarkan sumbernya adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber atau informan pada lokasi penelitian. Pada penelitian ini penulis akan mengumpulkan data melalui informan yang bersangkutan

dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan efektivitas SAMSAT di Kelurahan Wirogunan, Kecamatan Mergangsan, Kota Yogyakarta.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek atau lokasi penelitian. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data sekunder meliputi buku-buku yang berkaitan dengan efektivitas SAMSAT di Kelurahan Wirogunan, Kecamatan Mergangsan, Kota Yogyakarta.

C.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Menurut (Sugiyono, 2010) Pengertian informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang dingkat. Pada penelitian ini penulis menggunakan informan terkait seperti Pembina SAMSAT, Koordinator SAMSAT,

Pelaksana SAMSAT dan Wajib Pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor.

C.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung melalui metode atau langkah berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

b. Teknik Wawancara

Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab kepada pihak yang terkait dengan objek penelitian. Menurut (Emzir, 2010) wawancara sebagai proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan dan juga penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan yang memberikan atau mengumpulkan bukti terkait dengan keterangan, seperti halnya kutipan, gambar, sobekan koran, dan bahan referensi lainnya.

D. Hasil dan Pembahasan

D.1 Aspek Pelayanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan

SAMSAT Kelurahan Wirogunan merupakan satu dari beberapa gerai SAMSAT yang berada di pusat Kota Yogyakarta dan memiliki jarak yang cukup dekat dengan SAMSAT Induk yang hanya berjarak 5,2 KM dengan waktu yang bisa ditempuh kurang lebih 13 menit perjalanan. Dengan harapan adanya SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini dapat lebih banyak menarik minat wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai beberapa narasumber pengguna SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini, hasil dari wawancara akan diukur dengan 5 (Lima) indikator menurut (Parasuraman, 2017) sebagai berikut:

D.1.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk

mengukur persebaran layanan gerai SAMSAT di kawasan Yogyakarta, serta melihat kemudahan yang didapatkan ketika mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil persebaran layanan gerai ini sudah merata di kawasan Yogyakarta. Ini dibuktikan dari persebaran layanan gerai SAMSAT yang tersebar di 5 titik di wilayah Yogyakarta yaitu diantaranya di Pakem Binangun (Kabupaten Sleman), Bambang Lipuro (Bantul), Semugih (Gunung Kidul), Palihan (Kulon Progo), dan Wirogunan (Kota Yogyakarta).

Menurut Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan, Kristin Agustriningsih S.E., M.M. beliau menuturkan bahwa:

“Persebaran layanan gerai SAMSAT di wilayah Yogyakarta sudah merata, dan khususnya untuk SAMSAT Wirogunan ini sendiri sudah menyediakan layanan yang cukup informatif dengan prasarana yang sangat nyaman baik untuk wajib pajak maupun petugas pelayanan”.

Mengingat lokasi yang tentunya dilengkapi fasilitas yang memadai dengan ruang tunggu yang cukup nyaman. Kemudahan akses yang berada dilokasi pelayanan ini diminati berbagai pihak khususnya masyarakat Kota Yogyakarta. Sama halnya yang dituturkan oleh salah satu wajib pajak bernama Maya warga Yogyakarta yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya persebaran gerai layanan SAMSAT di wilayah Yogyakarta sudah merata, dan saya memilih SAMSAT Kelurahan Wirogunan karena jaraknya yang cukup dekat dengan rumah, pelayanannya yang mudah serta cepat dan juga informatif”.

D.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat kemampuan gerai layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan terkait waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan, jam operasional yang sudah sesuai dan persyaratan yang mudah dipahami.

Menurut penuturan dari saudari Eni yang merupakan wajib pajak warga Yogyakarta menuturkan bahwa:

“Pelayanan cepat tidak sampai 10 menit STNK sudah jadi, dengan hal ini antrian tidak terlalu panjang”.

Layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan buka dari hari senin sampai sabtu, untuk hari senin sampai kamis jam buka mulai 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB. Sedangkan, hari jumat dan sabtu jam buka mulai 08.00 WIB sampai dengan 11.00 WIB. Selain itu wajib pajak hanya perlu membawa 2 persyaratan saja yaitu KTP Asli dan STNK Asli. Di setiap pelayanan akan mempunyai persyaratan tertentu yang harus dipenuhi

untuk melakukan suatu pengurusan tertentu. Begitu pula dengan SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan, Kristin Agustriningsih S.E., M.M. menyatakan bahwa:

“SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta hanya melayani perpanjangan tahunan maka persyaratannya yaitu KTP Asli orang yang bersangkutan dan STNK Asli yang sesuai dengan Peraturan Presiden No 5 tahun SAMSAT”.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, melalui Ibu Eni yang menyatakan bahwa:

“Ada, persyaratannya hanya KTP Asli dan STNK Asli. Dan saya merasa persyaratan tersebut sangat mudah dipenuhi karena tidak menggunakan fotocopy lagi”.

D.1.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat respon yang diberikan petugas layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan dalam melayani wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan penulis didapatkan yakti sangat ramah. Seperti

yang dituturkan oleh saudara Vino sebagai wajib pajak warga Yogyakarta setelah membayarkan pajak kendaraan roda 2, menuturkan bahwa:

“Prosedur disini menurut saya sangat mudah, hanya menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas dan tinggal menunggu waktu pembayaran serta penyerahan STNK. Selain itu, respon petugas sangat baik dan ramah, pelayanannya memuaskan karna saya baru pertama bayar pajak disini, mohon dipertahankan dan ditingkatkan”.

Tidak hanya itu peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak yang memiliki kendaraan roda 4 (empat), yang menghasilkan kata yang sesuai dengan wajib pajak lainnya yaitu sangat baik. Sesuai yang dituturkan saudara Nanang bahwa:

“Pelayanannya sangat baik, sangat membantu dalam pembayaran pajak kendaraan saya karena dipermudah dalam prosesnya, dengan hal ini saya selalu bayar pajak disini”.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, dapat dikatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pada SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta sudah baik, dimana sistem, mekanisme dan prosedur yang ada pada kantor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta sederhana dan tidak berbelit-belit dalam pembayaran pajak

kendaraan bermotor sesuai dengan SOP SAMSAT. Respon petugas layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan baik, baik kepada pengguna lama maupun pengguna baru. Petugas layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini juga cukup informatif terutama untuk pengguna baru, memberi pengarahan kepada wajib pajak yang baru mencoba menggunakan layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini.

D.1.4 Asuransi (Assurance)

Proses pengukuran yang dilakukan layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini bertujuan untuk melihat kendala yang dialami wajib pajak dalam menggunakan layanan ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan bahwa tidak pernah mengalami kendala selama menggunakan layanan.

Sesuai wawancara dengan beberapa narasumber mayoritas menuturkan tidak ada kendala selama pelayanan. Mereka dilayani dengan baik, salah satu wajib pajak bernama Arya warga Yogyakarta mengatakan bahwa:

“Selama beberapa tahun saya membayar pajak kendaraan saya di SAMSAT Kelurahan Wirogunan, tidak ada kendala baik dari petugas maupun hal lain. Semua berjalan lancar sesuai apa yang saya harapkan. Terakhir saya bayar pajak kendaraan saya,

belum duduk sudah dipanggil untuk prosesnya cepat minim kendala”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara Bapak Suharta sebagai pegawai bagian Pendaftaran dan Penetapan yang menyatakan bahwa:

“Secepatnya. Apabila wajib pajak datang dan persyaratannya lengkap maka akan dilakukan proses secepatnya bahkan kurang dari 5 menit. Dan Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ini ada empat yang harus ready, yaitu: pasokan listrik, jaringan internet, orang yang melaksanakan dan aplikasi. Apabila salah satunya gak tersedia maka pelayanan tidak akan bisa melakukan pelayanan waktu penyelesaian, disini akan dilakukan secepatnya dan hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit kalau system tidak offline dan listrik mati”

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, bahwa jangka waktu penyelesaian pada kantor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta dilakukan dengan singkat yaitu: kurang dari lima menit berdasarkan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP SAMSAT. Namun, dengan empat aspek yang harus tersedia yaitu: pasokan listrik, jaringan nternet, orang yang melaksanakan dan aplikasi. Apabila salah satu aspek tersebut

tidak tersedia, maka pelayanan tidak akan bisa dilakukan.

D.1.5 Empati (*Empathy*)

Proses pengukuran yang dilakukan layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini bertujuan untuk melihat apakah layanan SAMSAT Kelurahan Wirogunan ini mengingatkan wajib pajak jika sudah memasuki jatuh tempo pembayaran pajaknya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan hasil bahwa tidak pernah mendapatkan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran. Seperti dituturkan oleh saudara Nanang yang menuturkan bahwa:

“tidak pernah mendapatkan peringatan jatuh tempo”.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, ini menjadi hal yang sangat disayangkan mengingat pajak tahunan merupakan hal yang rutin yang terjadi setiap tahun. Jika terlambat melakukan pembayaran maka akan dikenakan denda yang sama selama setahun. Jadi hal ini akan merugikan wajib pajak sendiri.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta secara umum dapat dikatakan baik berdasarkan hasil informan dari masing-masing indikator. Beberapa indikator yang dinyatakan baik yaitu: persyaratan, system mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan keamanan, dan jaminan pelayanan. Dan terdapat beberapa indikator yang kurang baik yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana prasarana dan fasilitas.
2. Upaya yang dilakukan SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, diantaranya: Melakukan pelayanan dengan baik dan tepat waktu, meningkatkan sarana dan prasarana, dengan proses yang cepat membuat antrian wajib pajak menjadi tidak panjang, dan persyaratan yang harus dibawa juga sangat memudahkan wajib

pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor mereka.

3. Faktor kendala dalam pelayanan pembayaran pajak menggunakan SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta diantaranya yaitu: Kurangnya kesadaran masyarakat, terjadinya gangguan server atau jaringan internet, dan kurangnya prasana yang memadai.

E.2 Saran

Adapun saran penulis mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta, ialah:

1. Perlunya melakukan sosialisasi kepada wajib pajak. Diharapkan kepada pegawai atau petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta untuk melakukan sosialisasi kepada wajib pajak supaya wajib pajak lebih sadar akan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Menyediakan kotak saran pengaduan. Diharapkan kepada pegawai untuk menyediakan kotak saran pengaduan, dengan tujuan untuk mendengarkan keluhan dari wajib pajak dan bisa menjafi evaluasi kinerja bagi pegawai atau petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota

Yogyakarta. Kotak saran bisa berupa email, No telp, sms, dan kontak langsung dengan pegawai atau petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta.

3. Meningkatkan jenis pelayanan pada kantor SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta. Diharapkan kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta, supaya masyarakat lebih mudah untuk membayar segala jenis pelayanan dalam satu gedung.
4. Meningkatkan kecepatan jaringan. Diharapkan kepada pemerintah untuk meningkatkan kecepatan jaringan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta. Peningkatan jaringan ini agar para pegawai atau petugas bisa melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus terganggu dengan jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Bastian. (2012). "Pengertian Efektivitas" dalam : Efektivitas Penerapan Genose C19 Sebagai Syarat Menggunakan Transportasi Kereta Api. Jawa Timur:

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Hasan. (2009). "*Pengertian Data dan Variabel Penelitian*" dalam Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kotler. (2018). "*Pelayanan*" dalam Manajemen Pemasaran Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.

Moenir. (2007). "*Faktor Pendukung Pelayanan*" dalam Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. (2015). "*Pelayanan Publik*" dalam: Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli. Jakarta: Bumi Aksara.

Monir. (2003). "*Pelayanan*" dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Mustaqiem, D. (2017). "*Hukum Pajak*" dalam: Buku Perpajakan Dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak di Indonesia. Yogyakarta: BUKU LITERA.

Nathania's. (2017). "Perspektif Kefektifan" dalam: Komunikasi Efektif dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan, *Journal of Health Studies*, vol 1(1) 65-71.

Riftiasari. (2019). "*Definisi Pajak*" dalam Teori Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Sinambela. (2011). "*Pelayanan*" dalam: Reformasi Pelayanan Publik Teori,

Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta:
Bumi Aksara.

Sugiyono. (2010). *"Informan Penelitian"*
dalam: Pengantar Statistik Pendidikan.
Jakarta: Rajawali Pers.

Sumaryadi. (2010). *"Pelayanan Publik"* dalam
Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif
Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi,
dan Sistem Kepemimpinan
Pemerintahan Indonesia. Bogor:
Ghalia Indonesia.

Wijayanto, M. d. (2007). *"Faktor Pendukung
Pelayanan"* dalam Kualitas Pelayanan
Publik di Kantor. Yogyakarta: Gava
Media.