

**MANAJEMEN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SISTEM
DRIVE THRU DI SAMSAT KABUPATEN BANTUL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

Anna Damayanti, Teguh Budi Prasetya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: *Annadamayanti@gmail.com, teguhbudiprasetya@gmail.com*

Abstrak

Layanan *drive thru* sebagai salah satu bentuk perbaikan pelayanan Kantor Bersama Samsat melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan diluar kantor SAMSAT dan hanya membutuhkan waktu transaksi sekitar 5 (lima) menit. Manajemen pelayanan pajak yang diterapkan SAMSAT Bantul telah dilaksanakan melalui perencanaan yang tepat sasaran, terbukti dengan berkurangnya antrian panjang pada layanan regular. Sedangkan pada organisasi yang bertugas sudah menerapkan sistem koordinasi yang baik karena tiap pegawai dapat melakukan sinkronisasi layanan sehingga tercipta pelayanan yang prima. Pegawai juga diberikan pengarahan kerja dari kepala layanan yang menjadikan pelayanan kepada wajib pajak lebih maksimal. Dengan beberapa aspek manajemen tersebut wajib pajak sudah merasakan kepuasan dalam pelayanan, hal ini dibuktikan dengan pengulangan penggunaan layanan tiap tahunnya dan perasaan puas saat harapan wajib pajak terpenuhi dengan tidak adanya kendala saat pelayanan.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Publik, Layanan *Drive Thru*, Kepuasan Wajib Pajak.

Abstract

Services drive thru up as a form of improvement service a joint office samsat serving the payment of tax a motor vehicle that carried out the office of samsat and only took transactions about 5 (Five) minutes. Management tax service applied samsat bantul district has been done through planning right on target, proven with a reduced long on the service regular. While to organizations to have applied the system of coordination good because every employees to synchronise service as to create a excellent service. Employees also be given direction work from the head services makes the to tax to be maximum. With some management aspects of must tax experienes satistaction in the service, this is proven by repetition treatment using every and a feeling of satisfaction when hope taxpayers met with the absence of difficulty white service.

Keywords:*Public Service Management, Drive Thru Services, Satisfaction Taxpayers.*

A. Latar Belakang

Dalam suatu manajemen yang berorientasi pada pemberian layanan kebutuhan masyarakat sangat penting memperhatikan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang baik membuat masyarakat lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat 1 “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan badan birokrasi yang melayani masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, sebagai birokrasi yang tugasnya melayani kebutuhan wajib pajak akan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah seharusnya memberikan peningkatan dari segi kualitas pelayanan baik dalam hal fasilitas maupun kecepatan pelayanan agar terciptanya peningkatan jumlah pembayaran wajib pajak kendaraan

bermotor. Namun secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah melalui Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam meningkatkan minat dan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan. Keluhan wajib pajak yang menganggap bahwa proses pelayanan masih menemui kendala yaitu antrian yang panjang akibat minimnya pegawai layanan serta disaat jaringan tiba-tiba offline sehingga pegawai harus menunggu perbaikan jaringan terlebih dahulu sehingga pelayanan kurang maksimal.

Salah satu pembaruan sistem layanan yang terdapat di SAMSAT yakni dengan di munculkannya sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis *Drive Thru*. SAMSAT *Drive Thru* merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT dan dinilai lebih efektif dan efisien serta dapat mempengaruhi peningkatan penerimaan pendapatan pajak. Salah satu instansi yang menerapkan inovasi pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah SAMSAT Kabupaten Bantul. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul, dinilai masih

belum memuaskan akibat syarat pembayaran yang banyak membutuhkan dokumen dan alur pembayaran yang melalui proses panjang sehingga lebih lama dalam proses pelayanan dan menimbulkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas aparat pelayanan diluar ketentuan (biro jasa). Tujuan Penelitian Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak pengguna layanan SAMSAT *drive thru* melalui manajemen yang ada pada SAMSAT Bantul.

B. Tinjauan Pustaka

B.1 Manajemen Pelayanan Publik

B.1.1 Perkembangan Manajemen Publik

Perkembangan pemahaman mengenai manajemen publik telah mengalami proses yang dinamis, berawal dari *Old Public Administration* (OPA) yang berkembang menjadi *New Public Management* (NPM), dan terus berkembang sampai saat ini menjadi *New Public Service* (NPS). Denhardt dan Denhardt (2003) menyatakan bahwa NPS merupakan penyempurnaan dari OPA.

B.1.2 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.

Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana,

mengoordinasikan rencana, mengimplementasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan.

B.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Tidak Diskriminatif, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

B.2 Konsep Dasar Pajak

B.2.1 Pengertian Pajak

a. Pajak merupakan pungutan yang bersifat politis dan strategis sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945. Bersifat politis karena pemungutan pajak adalah perintah konstitusi dan bersifat strategis karena pajak merupakan tumpuan utama bagi Negara dalam membiayai kegiatan

pemerintah dan pembangunan. Pajak sangat menentukan bagi kelangsungan eksistensi pembangunan untuk sekarang dan masa yang akan datang,

b. Fungsi Pajak Telah diketahui bahwa ada dua fungsi pemungutan pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend* atau fungsi mengatur.

B.2.2 Teori Pemungutan Pajak

- a. Teori Asuransi
- b. Teori Kepentingan
- c. Teori Daya Pikul

B.2.3 Konsep Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor
Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi.
- b. Bentuk Pelayanan Pembayaran Pajak Bermotor
 - 1) SAMSAT pembantu
 - 2) SAMSAT gerai/corner/payment point/outlet
 - 3) SAMSAT *Drive Thru*
 - 4) SAMSAT keliling
 - 5) E-SAMSAT
- c. SAMSAT *Drive Thru*
Drive Thru adalah bisnis yang melayani wajib pajak yang menunggu di kendaraannya. *Drive Thru* atau *Drive Through* merupakan layanan

yang mana kita bisa mendapatkan sesuatu yang kita inginkan tanpa harus keluar dari kendaraan.

d. Dasar Hukum SAMSAT *Drive Thru*

Dasar pembentukan SAMSAT *Drive Thru* terdapat pada Pasal 22 (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, bunyinya adalah “Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu, yaitu :

- 1) SAMSAT pembantu
- 2) SAMSAT gerai/corner/payment point/outlet
- 3) SAMSAT *drive thru*
- 4) SAMSAT keliling
- 5) E-SAMSAT

e. Prosedur Pelayanan *Drive Thru*

- 1) Wajib pajak membawa persyaratan beupa STNK asli dan KTP asli.
- 2) Menyerahkan persyaratan pembayaran pada pegawai layanan *Drive Thru*. selanjutnya melakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen.

- 3) Pegawai layanan melakukan validasi dokumen dengan scanner.
- 4) Data masuk pada komputer, kemudian pegawai melakukan print Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD).
- 5) Sebelum diserahkan kepada kasir, SKPD di koreksi terlebih dahulu oleh korektor.
- 6) Kasir memberitahukan jumlah pembayaran yang seharusnya dibayarkan dan selanjutnya menerima pembayaran serta menyerahkan bukti pembayaran kepada wajib pajak.

f. Konsep Kepuasan Wajib Pajak

Secara umum kepuasan wajib pajak dapat diartikan sebagai penilaian wajib pajak terhadap suatu jasa dalam memenuhi harapan wajib pajak.

- g. Indikator Manajemen Pelayanan Pajak *Drive Thru* Fungsi manajemen adalah POSDCORB yakni:

P = *Planning*

O = *Organizing*

S = *Staffing*

D = *Directing*

C = *Coordinating*

R = *Reporting*

B = *Budgeting*

- h. Indikator Kepuasan Wajib Pajak

- 1) Selalu menggunakan jasa

Selalu menggunakan jasa dapat disebut juga sebagai kesetiaan wajib pajak terhadap layanan *drive thru* dimana wajib pajak setiap tahun melakukan pembayaran pajak melalui SAMSAT *drive thru* karena hasil pelayanan yang memuaskan.

- 2) Terpenuhinya harapan.

Merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak yang menggunakan layanan *drive thru* merasa harapannya saat menggunakan layanan *drive thru* telah terpenuhi.

- 3) Merekomendasikan kepada orang lain.

Wajib pajak yang merasa puas setelah menggunakan layanan *drive thru* akan menceritakannya kepada orang lain sehingga mampu menciptakan wajib pajak baru pada layanan *drive thru*.

C. Metodologi Penelitian

Metode kualitatif untuk menggambarkan suatu peristiwa atau gejala secara faktual tentang manajemen pelayanan pajak kendaraan bermotor setelah diberlakukannya layanan pembayaran pajak dengan sistem

drive thru terhadap kepuasan wajib pajak di SAMSAT Bantul Jl.Urip Sumoharjo Badegan Bantul. Dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

D. Penyajian dan Analisis Data

A.Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sistem *Drive Thru*

1. *Planning* (Perencanaan)

a.Jam Operasional Layanan *drive thru*Pengguna layanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* akan dilayani dari jam 08.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB pada hari Senin sampai dengan hari Kamis sedangkan hari Jum'at dan Sabtu akan dilayani dari jam 08.00 WIB sampai dengan jam 11.00 WIB.

b.Target layanan *drive thru*

Penerapan sistem *drive thru* ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan di SAMSAT Bantul. Target utamanya selain sebagai peningkatan perluasan pelayanan juga untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, serta dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dengan adanya layanan *drive thru* di SAMSAT Induk Bantul yang masih tergolong baru ini, banyak wajib pajak yang telah

menggunakan layanan *drive thru*, hal ini dibuktikan dengan data yang menunjukkan bahwa layanan *drive thru* sudah diminati sejak awal tahun berdirinya layanan *drive thru* di SAMSAT Induk Bantul. Standar Operasional

c. Prosedur Pelayanan

Dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang berlaku, mekanismenya sangat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya karena mekanisme pelayanannya tidak terlalu susah dimengerti, wajib pajak hanya perlu menyiapkan berkas asli dan tetap berada dikendaraan.

d.Sasaran *drive thru*

Banyak wajib pajak yang lebih memilih menggunakan layanan *drive thru* yang pelayanannya dalam waktu singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

a. Unit Pendaftaran dilaksanakan oleh POLRI, memeriksa dan meneliti berkas wajib pajak yang masuk, termasuk persyaratan dan keabsahan SKPD tahun lalu. Kemudian melakukan input data.

- b. Unit Penetapan dilaksanakan oleh pegawai KPPD dan Jasa Raharja , menetapkan pajak kendaraan, sedangkan pegawai Jasa Raharja yaitu menetapkan tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
 - c. Verifikator dilaksanakan oleh pegawai KPPD, memeriksa kebenaran pajak dan jasa raharja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian memvalidasi SKPD sebagai tanda bukti bahwa pajak kendaraan telah diterima.
 - d. Kasir dilaksanakan oleh pegawai dari Bank BPD, menyebutkan nominal pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Dan menerima uang sebagai bukti pembayaran yang sah. Namun karena SAMSAT Bantul mempunyai kendala pada jumlah sumber daya manusia yang terbatas, maka pegawai pada layanan *drive thru* tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksana layanan *drive thru* yang seharusnya terdapat 4 pegawai, akan tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 1 pegawai yang bertugas melakukan pelayanan.
3. *Staffing* (Pengaturan Staf)

Pegawai yang bertugas pada layanan *drive thru* tidak melalui tahap rekrutmen pegawai baru, sehingga pegawai yang bertugas pada layanan *drive thru*.

4. *Directing* (Pengarahan)

Proses pengarahan yang dilakukan oleh kepala pelayanan yaitu dengan adanya brifieng evaluasi kinerja. Sedangkan pengarahan pengenalan layanan *drive thru* dilakukan dengan cara pengenalan secara langsung kepada wajib ajak saat melakukan pembayaran pada SAMSAT Regular, melalui media massa radio serta sosialisasi ke masyarakat yang ada di daerah Bantul.

5. *Coordinating* (Pengkoordinasian)

Koordinator dari pegawai KPPD dan Pegawai BPD yaitu peran pegawai KPPD menerima pendaftaran dari pihak wajib pajak yang melakukan perpanjangan atau membayar pajak tahunan, sekaligus sebagai korektor. Setelah formulir dinyatakan sesuai dan sah selanjutnya pegawai KPPD menentukan besaran pajak dan tarif sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ) yang telah ditentukan oleh Jasa Raharja. Jumlah yang telah ditetapkan KPPD inilah yang harus dibayarkan oleh pihak wajib

pajak yang kemudian ditangani oleh kasir dari BPD.

6. *Reporting* (Pelaporan)

Proses pelaporan yang dilakukan oleh pegawai layanan *drive thru* merupakan pembukuan PKB, berupa :

- a. Biaya pokok pembayaran
- b. Denda keterlambatan pembayaran

7. *Budgeting* (Pengggaran)

Untuk membangun inoasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor atau SAMSAT *drive thru* ini dibutuhkan anggaran untuk pembelian barang berupa 4 *personal computer* (PC), 2 printer, 2 *web scan*, 2 monitor serta pembelian aplikasi *drive thru* dan alat tulis kantor.

B. Kepuasan Wajib Pajak

1. Selalu menggunakan jasa

Sejak adanya layanan *drive thru* di SAMSAT Bantul, wajib pajak selalu menggunakan layanan *drive thru* setiap ingin membayar pajak kendaraannya, karena dinilai sangat cepat dalam pelayanannya, syarat yang dibutuhkan pun tidak membutuhkan dokumen-

dokumen yang di fotocopy, wajib pajak juga tidak perlu turun dari kendaraan.

2. Akan merekomendasikan kepada orang lain Wajib pajak yang menggunakan layanan *drive thru* sudah merekomendasikan layanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* kepada orang lain yaitu keluarga, teman dan tetangga. Wajib pajak berani merekomendasikan layanan *drive thru* ini karena sangat tepat bila diinformasikan kepada orang-orang yang tidak ingin berlama-lama antri saat pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Terpenuhinya harapan pelanggan Wajib pajak yang telah menggunakan layanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* sudah merasakan harapannya terpenuhi yaitu pelayanan yang ramah, prosesnya yang cepat dan tidak ada kendala saat proses pembayaran.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Manajemen pelayanan pajak yang diterapkan pada SAMSAT khususnya layanan SAMSAT *drive thru* adalah dimulai dari beberapa perencanaan berupa jam operasional yang akan diterapkan setiap hari

kecuali pada hari minggu dan tanggal merah untuk melayani wajib pajak, layanan ini ditujukan bagi masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu luang sehingga dapat mengurangi antrian panjang yang selama ini terdapat pada layanan SAMSAT reguler. Layanan *drive thru* bekerjasama dengan tiga instansi yaitu dari KPPD, POLRI dan Jasa Raharja, dandilaksanakan oleh pegawai layanan lama yang dinilai lebih berkompeten dalam menggunakan aplikasi pembayaran pajak dengan sistem *drive thru*. Pegawai diberikan arahan kerja agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak, tidak hanya pegawai yang diberikan arahan tetapi wajib pajak juga diberikan arahan dalam pengenalan layanan *drive thru*. SAMSAT Bantul juga melakukan sinkronisasi antar pegawai agar pelayanan dapat berjalan dengan baik tanpa kendala, dan melaporkan segala bentuk pembayaran berupa biaya pajak kendaraan serta biaya denda keterlambatan pembayaran pajak kepada bagian seksi penetapan dan pembukuan. Sedangkan anggaran yang dibutuhkan untuk mendirikan layanan SAMSAT *drive thru* hanya PC, monitor, *webscan*, printer serta kebutuhan alat tulis.

Dengan adanya layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Induk Bantul, dapat disimpulkan bahwa menurut

wajib pajak semua wajib pajak yang diwawancarai memberi penjelasan bahwa layanan *drive thru* di SAMSAT Induk Bantul sudah dapat memenuhi kebutuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, terbukti dengan kepuasan wajib pajak dalam pengulangan penggunaan layanan setiap tahunnya sejak layanan *drive thru* dimunculkan, hal ini disebabkan karena wajib pajak puas dengan layanan yang cepat serta persyaratan yang tidak membutuhkan banyak dokumen.

E.2 Saran

Mengingat SAMSAT *drive thru* saat ini sangat dirasakan manfaatnya bagi wajib pajak, rekomendasi tindakan yang dapat dilakukan untuk mewujudkan kepuasan wajib pajak melalui manajemen pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan proses pengarahan perbaikan atau evaluasi kinerja secara rutin yang dilakukan oleh kepala pelayanan, yang biasanya pengarahan dilaksanakan oleh Kepala Seksi Penetapan dan Pendaftaran, namun alangkah baiknya dari pihak Kepala KPPD juga ikut serta dalam memberikan pengarahan kerja pegawai layanan pembayaran pajak kendaraan dengan sistem *drive thru* ini, agar dapat diketahui

kendalakendala kerja yang dihadapi pegawai saat berhubungan langsung dengan wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak. Sehingga kepala KPPD juga dapat memberikan alternatif solusi ketika terjadi kendala kerja.

2. Melihat kondisi banyaknya wajib pajak yang menggunakan layanan pajak dengan sistem *drive thru* di SAMSAT Induk Bantul, baiknya menambah pegawai pada layanan *drive thru* melalui sistem rekrutmen pegawai yang telah berlaku untuk memaksimalkan kinerja pelayanan. Dan sebaiknya pengadaan layanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* ditambah di tiap-tiap titik SAMSAT Pembantu di Bantul yang dipenuhi oleh wajib pajak. Agar wajib pajak dapat menggunakan layanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* di SAMSAT Pembantu yang lebih dekat dengan jarak rumah wajib pajak.
3. Mengadakan pelatihan kepada seluruh pegawai terkait dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem *drive thru*, agar seluruh pegawai menguasai dalam mengoperasikan perangkat software yang ada pada layanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, I. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kajian Akutansi dan Bisnis*, 7.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: PT Raja Grafindo Persada.
- Herujito, Y. M. (2001). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Lentera Kecil. (2018, April 20). Retrieved from <https://lenterakecil.com/aboutlentera-kecil/>
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 3.
- PA, S. (2018). *EVALUASI PENARIKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SISTEM DRIVE THRU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Tahun 2015-2017*. Retrieved from scholar.unand.ac.id
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.

- Samsat , T. B. (2009). *Manual Mutu. Manual Mutu Kantor Bersama Samsat Bantul*, 1-5.
- Supono, B. (2011). Peranan Modal Sosial Dalam Implementasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 953.