

**UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN  
UNGGULAN DI KANTOR BERSAMA  
SAMSAT JEMBER**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh:  
Okta Ayu Lestari  
NIM: 204105020142  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2024**

**UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN  
UNGGULAN DI KANTOR BERSAMA  
SAMSAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:

Okta Ayu Lestari

NIM: 204105020142

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2024**

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

**UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN  
UNGGULAN DI KANTOR BERSAMA  
SAMSAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Okta Ayu Lestari  
NIM: 204105020142

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Disetujui Pembimbing  
J E M B E R



**Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 197509052005012003**

**UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN LAYANAN  
UNGGULAN DI KANTOR BERSAMA  
SAMSAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari: Jumat  
Tanggal: 14 Juni 2024

**Tim Penguji**

Ketua

Sekretaris

**Nadia Azalia Putri, M.M.**  
NIP. 199403042019032019

**Supriantk, S.E., M.Si.**  
NIP. 198404162019032008

Anggota:

1. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I. (  )
2. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami (  )  
Rahayu, S.Sos, M.Si.

**KEMENTERIAN AGAMA**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

قُلْ يَتَّقُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا كَانْتُمْ إِنِّي عَامِلٌ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۖ مَنْ  
تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ ﴿١٣٥﴾

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Wahai kaumku, berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim tidak akan beruntung”. (QS. Al-An’am [6]:135).\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERSEMBAHAN

Seiring ucapan syukur kepada Allah SWT dengan rasa tulus dan ikhlas dalam hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tuaku tercinta, Bapak Cahyono dan Ibu Rofi'ah yang selalu mendoakanku, memberikan kasih sayang, semangat, dan nasihat tiada henti dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membesarkan dan membiayai tanpa mengeluh, serta selalu mengalirkan doa untuk kebahagiaan putrinya di dunia maupun di akhirat nanti demi keberhasilannya mencapai cita-cita serta harapan yang baik.
2. Saudaraku tersayang, Wanda Ardianita Cahyani selaku adik yang selalu menemani dan memberikan semangat serta dukungan.
3. Sahabatku yang terbaik, Rima Dwi Oktaviani yang selalu memberikan semangat, motivasi, bantuan, dan dukungan.
4. Sahabatku yang terbaik selama berkuliah, Hilda, Faizah, Zulaiha, Wawa, Feni, dan Farido yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta motivasi yang dapat membuatku semangat dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan kelas ES4 angkatan 2020, terimakasih atas kebersamaan selama ini dan dukungan serta doanya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

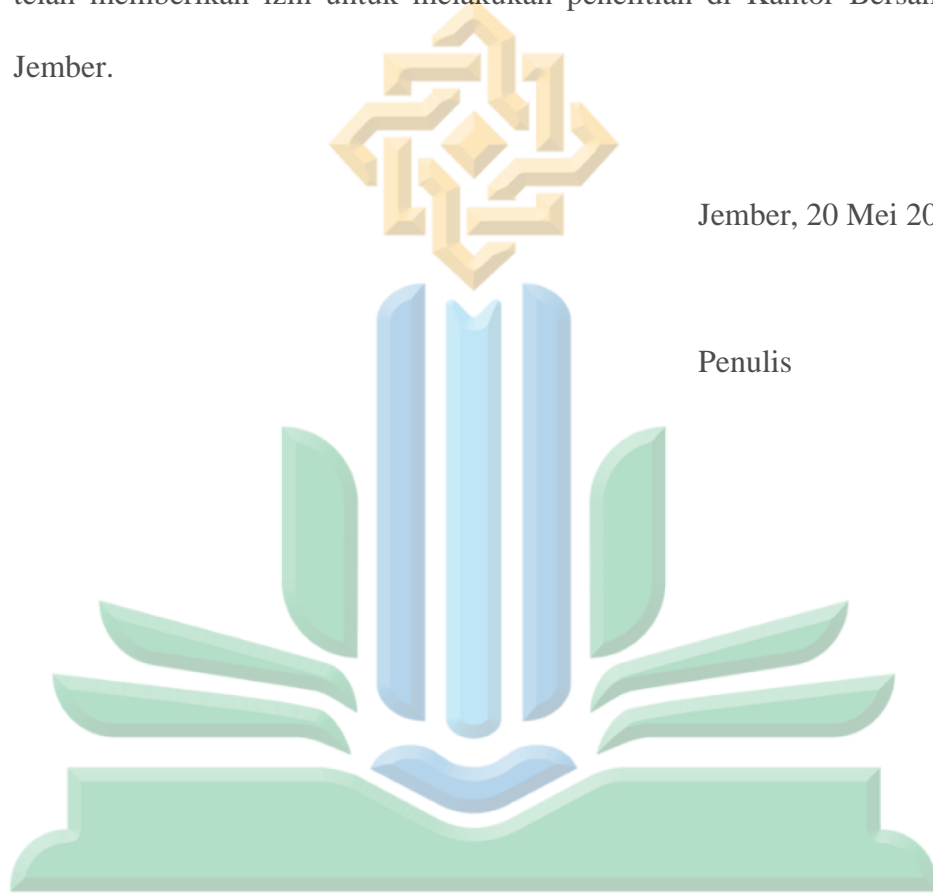
## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga perencanaan, pelaksanaan, dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Sofiah, M.E. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dengan sabar dan sepenuh hati memberikan arahan dan motivasi.
7. Segenap dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.

8. Seluruh tim penguji skripsi.
9. Bapak Ismawan Taramurti, S.H., M.M selaku Kepala UPT PPD Jember yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Bersama Samsat Jember.



Jember, 20 Mei 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## ABSTRAK

Okta Ayu Lestari, Nurul Widyawati Islami Rahayu, 2024: *Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Unggulan di Kantor Bersama Samsat Jember.*

**Kata kunci:** Layanana Unggulan, Pajak Kendaraan Bermotor, Penerimaan Pajak

Penerimaan daerah tercermin pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya berasal dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Di Kabupaten Jember Pajak Kendaraan Bermotor memberikan kontribusi yang besar dalam realisasi PAD. Untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT PPD Jember melakukan inovasi dengan melakukan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat.

Fokus penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana implementai layanan unggulan Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraa Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember? 2) Apa saja upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember?

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk menganalisis implementasi layanan unggulan Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember. 2) Untuk menganalisis bagaimana cara agar masyarakat lebih mengetahui akan adanya kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan sehingga dapat meningkatkan penerimaan Kantor Bersama Layanan unggulan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama Samsat Jember yaitu Samsat *Corner* atau Samsat *Payment Point*, Samsat Samsat *Drive-Thru*, Samsat Keliling, dan Sajadah Srikandi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Samsat Jember yaitu di beberapa layanan unggulan yang ada di Samsat Jember. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber untuk keabsahan data.

Hasil dari penelitian ini yaitu: 1) Layanan unggulan yang ada di Kantor Bersama Samsat Jember memberikan kontribusi terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember. Samsat Jember telah memberikan pelayanan yang prima dengan adanya petugas yang cermat dan informatif serta memberikan fasilitas-fasilitas untuk kenyamanan wajib pajak. 2) Agar masyarakat lebih mengenal layanan unggulan yang ada di Samsat Jember pihak UPT PPD Jember melakukan beberapa sosialialisasi dan publikasi dengan instagram, media massa seperti radio, dan sosialisasi secara *door to door* dengan mendatangi instansi-instansi atau lembaga-lembaga serta melakukan sosialisasi dengan menyebarkan brosur.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Definisi Istilah.....	16
F. Sistematika Pembahasan.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	18
B. Kajian Teori.....	34

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Layanan .....	34
2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	39
3. Upaya .....	43
4. Publikasi.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data .....	49
F. Keabsahan Data.....	51
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	52
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN DATA ANALISIS.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	54
B. Penyajian Data dan Analisis.....	58
1. Implementasi Layanan Ungulan Samsat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember.....	58
2. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Jember.....	72

C. Pembahasan Temuan.....	85
1. Implementasi Layanan Unggulan Samsat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Jember.....	85
2. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Simpulan .....	96
B. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Surat Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Dokumentasi	
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
10. Biodata Penulis	

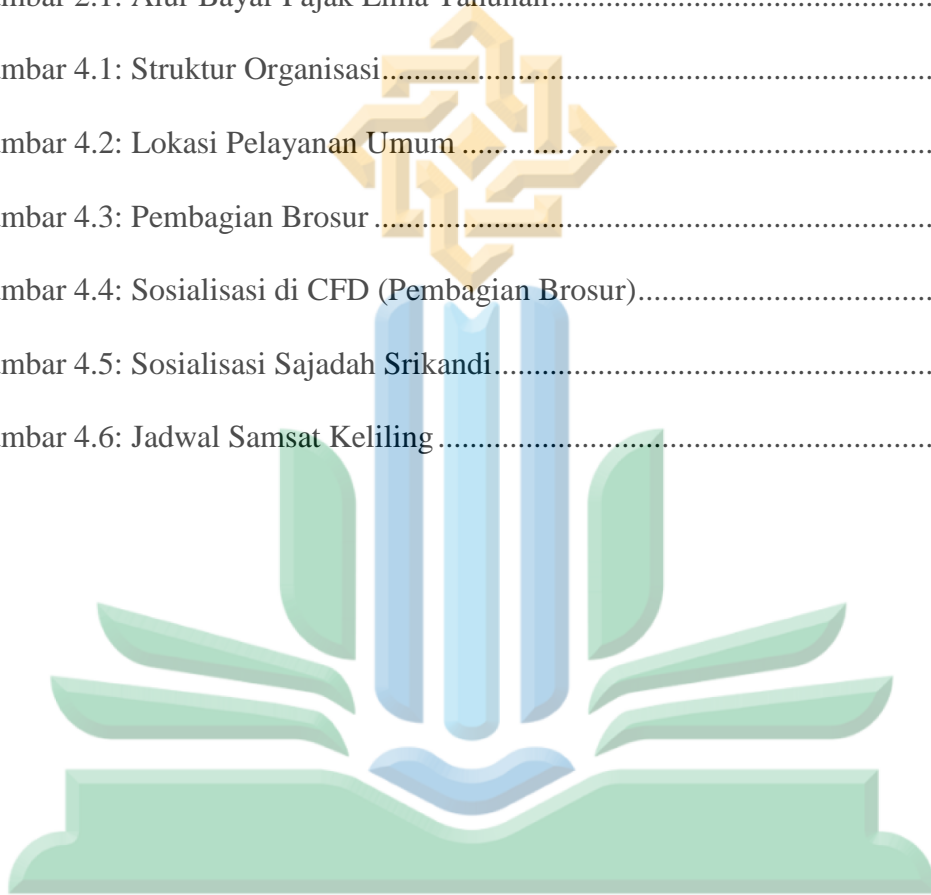
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Layanan Unggulan Samsat Jawa Timur .....	3
Tabel 1.2: Realisasi PAD 2018-2022.....	11
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1: Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> Tahun 2018 – 2022 .....	76
Tabel 4.2: Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari Layanan Samsat <i>Corner</i> Tahun 2018 – 2022 .....	78
Tabel 4.3: Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari Layanan Samsat <i>Payment Point</i> Tahun 2018 – 2022 .....	79
Tabel 4.4: Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari Layanan Samsat <i>Keliling</i> Tahun 2018 – 2022.....	81
Tabel 4.5: Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari Layanan Sajadah Srikandi Tahun 2018 – 2022 .....	84

# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Alur Bayar Pajak Lima Tahunan.....	43
Gambar 4.1: Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2: Lokasi Pelayanan Umum .....	57
Gambar 4.3: Pembagian Brosur .....	74
Gambar 4.4: Sosialisasi di CFD (Pembagian Brosur).....	74
Gambar 4.5: Sosialisasi Sajadah Srikandi.....	75
Gambar 4.6: Jadwal Samsat Keliling .....	82



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Sentralisasi pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah menjadi landasan pembangunan daerah. Pendanaan dan pembangunan pemerintah tentu memerlukan sumber penerimaan.<sup>1</sup> Pemerintah daerah mengoptimalkan sumber pendapatan dalam pengelolaan pendapatan untuk menghimpun dana bagi pelaksanaan pembangunan daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah, sumber pendapatan tiap daerah terbagi menjadi tiga, yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, dan Pendapatan Daerah wajib lainnya. Dari ketiga sumber pendapatan daerah tersebut, PAD memiliki pengaruh secara langsung terhadap daerah otonominya dan mendukung pelaksanaan pemerintahan daerah.<sup>2</sup>

Dalam mengatur dan menjalankan mekanisme penerimaan dan belanja daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pendapatan daerah tercermin pada Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang salah satunya bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).<sup>3</sup> Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pendapatan

<sup>1</sup> Marihot Pahal Siahaan, *Pajak Daerah & Retribusi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (Bandung: Rajawali Pers, 2010), 1.

<sup>2</sup> Fhilne Lisa Wowling, Debby Ch. Rotinsulu, dan Daisy S.M. Engka, "Analisis Inovasi Peningkatan Pelayanan Samsat Sebagai Penunjang Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Serta Pengaruhnya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah," *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah* 22, no. 4 (2021): 33, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jpek/index>.

<sup>3</sup> Novien Rialdy, "Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan," *UMJember Proceeding Series National Multidisciplinary Sciences* 1, no. 3 (2022): 413, <http://proceeding.unmuhjember.ac.id/index.php/nms/article/view/99>.

Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai potensi besar untuk meningkatkan nilai PAD daerah dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor.

Untuk meningkatkan PAD Provinsi Jawa Timur khususnya Kabupaten Jember dibagi dalam beberapa aspek, baik berupa pajak maupun non pajak. Pemerintah juga terlibat dalam upaya meningkatkan pendapatan utama daerah, baik melalui pembuatan dan penerapan kebijakan, seperti menaikkan target penerimaan PAD yang ditujukan pada masyarakat untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam memungut pajak, yaitu dengan meningkatkan pendapatan daerah seperti menghadirkan inovasi baru pada sistem pelayanan agar masyarakat disiplin dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).<sup>4</sup> Kebijakan pemerintah merupakan hasil keputusan yang diambil oleh pengambil keputusan yang mencerminkan keinginan birokrat dan apa yang diharapkan masyarakat.

Sebagai lembaga negara sesuai Undang-Undang No. 33 Tahun 2004,

PAD yang menjadi kewenangan provinsi meliputi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Pengelolaan Kekayaan Daerah, dan PAD lainnya yang sah. Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang dipungut oleh pemerintah provinsi di antaranya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

---

<sup>4</sup> Nur Ika Mauliyah et al., "Upaya Mendorong Penerimaan Pendapataan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)* 2, no. 1 (2023): 210, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/E-SOS/article/view/32706>.



(PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok. Namun di UPT PPD Jember hanya melakukan pemungutan PAD di sektor PKB, BBNKB, PAP, RJU, dan PPL.<sup>5</sup>

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan tugas pelayanan langsung kepada masyarakat dibantu oleh 35 (tiga puluh lima) Unit Pelaksana Teknis Pengelola Pendapatan Daerah pada 38 (tiga puluh delapan) Kabupaten/Kota se-Jawa Timur, 46 (empat puluh enam) Kantor Bersama Samsat Induk dan 2 (dua) Samsat Kepulauan, 25 (dua puluh lima) Pelayanan Samsat *Drive Thru*, 85 (delapan puluh lima) Pelayanan Samsat *Payment Point*, 11 (sebelas) Pelayanan Samsat *Corner*, 65 (enam puluh lima) unit Pelayanan Samsat Keliling, 1 (satu) Bus Samsat Keliling, dan Layanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) Pos hasil kerjasama dengan PT. Pos Indonesia di seluruh wilayah Jawa Timur, memanfaatkan kantor pos di Jawa Timur untuk pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).<sup>6</sup>

**Tabel 1.1**


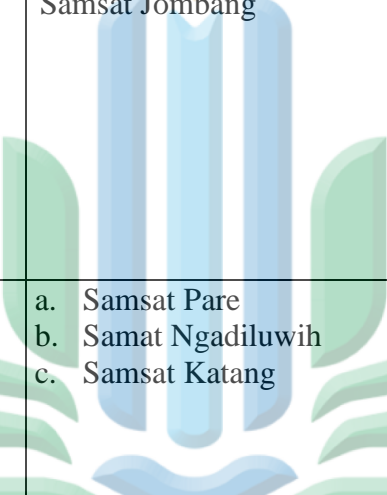
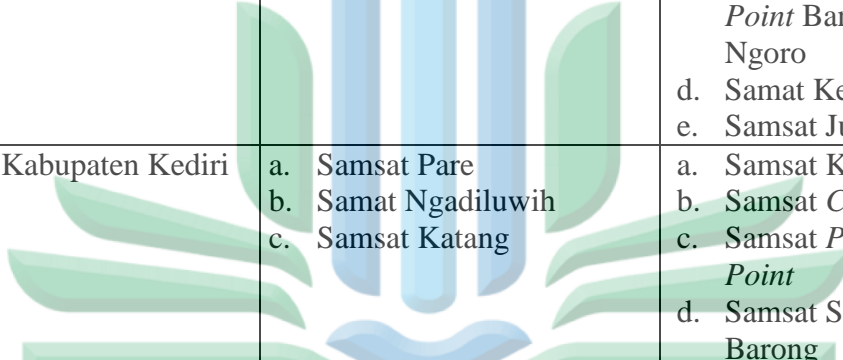
**Layanan Unggulan Samsat Jawa Timur**

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
1	Kabupaten Bangkalan	Samsat Bangkalan	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Payment Point</i> c. Samsat MPP (Mal Pelayanan Publik) d. Samsat Kerapan e. <i>E-Samsat</i>

<sup>5</sup>Mauliyah et al., 211.

<sup>6</sup>Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 25 Tahun 2019.

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
2	Kabupaten Banyuwangi	a. Samsat Banyuwangi (Kebalenan) b. Samsat Blambangan (Kepatihan)	a. Samsat <i>Payment Point</i> Genteng b. Samsat <i>Payment Point</i> Blambangan c. Samsat <i>Payment Point</i> Glenmore d. Samsat <i>Payment Point</i> Pesanggaran e. Samsat Gandrung 18 f. Samsat MPP (Mal Pelayanan Publik) g. Samsat <i>Drive Thru E-Samsat</i>
3	Kabupaten Blitar	a. Samsat Blitar (Kec. Wlingi) b. Kantor Samsat Kanigoro	a. Samsat Keliling b. <i>E-Samsat</i> c. Samsat <i>Corner</i> d. Samsat <i>Drive Thru</i>
4	Kabupaten Bojonegoro	Samsat Bojonegoro	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Payment Point</i> c. <i>E-Samsat</i>
5	Kabupaten Bondowoso	Samsat Bondowoso	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Payment Point</i> Prajekan c. Samsat <i>Payment Point</i> Wonosari d. <i>E-Samsat</i> e. Sambel Trasi (Samsat Difable Pengguna Transportasi)
6	Kabupaten Gresik	Samsat Gresik	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat <i>Payment Point</i> Pangsud c. Samsat <i>Payment Point</i> Sidayu d. Samsat <i>Payment Point</i> Cerme e. Samsat <i>Payment Point</i> Driyorejo f. Samsat Keliling g. <i>E-Samsat</i> h. Samsat <i>Corner</i>

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
7	Kabupaten Jember	a. Samsat Kaliwates Jember b. Samsat Soebandi Jember 	a. Samsat <i>Payment Point</i> Bang Jatim Puger b. Samsat <i>Payment Point</i> Bank Jatim Tanggul c. Samsat <i>Drive Thru</i> d. Samsat <i>Corner</i> e. Samsat Keliling Sajadah Srikandi
8	Kabupaten Jombang	Samsat Jombang 	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat <i>Payment Point</i> UPT c. Samsat <i>Payment Point</i> Bank Jatim Ngoro d. Samsat Keliling e. Samsat Jujuk Desa
9	Kabupaten Kediri	a. Samsat Pare b. Samsat Ngadiluwih c. Samsat Katang 	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Corner</i> c. Samsat <i>Payment Point</i> d. Samsat Sanggul Barong
10	Kabupaten Lamongan	Samsat Lamongan 	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Payment Pint</i> Ngimbang c. Samsat <i>Payment Point</i> Babat d. Samsat <i>Payment Point</i> Brondong e. MPP (Mal Pelayanan Publik) f. Samsat <i>Walk Thru</i>
11	Kabupaten Lumajang	Samsat Lumajang 	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Payment Point</i> c. Samsat Bapak Panrimo (Bayar Pajak Tanpa Turun dari Motor) d. <i>E-Samsat</i>

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
12	Kabupaten Madiun	Samsat Kabupaten Madiun	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling Bluder (Blusukan dan Muter-Muter)</li> <li>b. Samsat Sambelan (Samsat Berangkat Awal)</li> <li>c. Samsat Mesra (Samsat Mitra Masyarakat Desa)</li> <li>d. Samsat <i>Drive Thru</i></li> <li>e. Samsat <i>Payment Point</i></li> <li>f. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
13	Kabupaten Magetan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Magetan</li> <li>b. Samsat Karangrejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. Samsat MPP (Mal Pelayanan Publik)</li> <li>c. Samsat Kerapan</li> <li>d. <i>E-Samsat</i></li> <li>e. Samsat <i>Payment Point</i> Kawedanan</li> </ul>
14	Kabupaten Malang	Samsat Karangploso	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. Samsat <i>Payment Point</i> Tumpang</li> <li>c. Samsat <i>Payment Point</i> Lawang</li> <li>d. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
15	Kabupaten Mojokerto	Samsat Kabupaten Mojokerto	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. Samsat <i>Drive Thru</i></li> <li>c. Samsat <i>Walk Thru</i></li> <li>d. Samsat <i>Payment Point</i></li> <li>e. Samsat Ngopi Ngoro</li> <li>f. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
16	Kabupaten Nganjuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Nganjuk (Kec. Loceret)</li> <li>b. Samsat Warujayeng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. Samsat Kolam (Kerja <i>Online</i> Malam)</li> <li>c. Samsat Stupa</li> <li>d. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
17	Kabupaten Ngawi	Samsat Ngawi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat <i>Payment Point</i></li> <li>b. Samsat Trinil</li> <li>c. Samsat Keliling</li> <li>d. <i>E-Samsat</i></li> </ul>

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
18	Kabupaten Pacitan	Samsat Pacitan	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat <i>Payment Point</i> c. Samsat Keliling d. <i>E-Samsat</i>
19	Kabupaten Pamekasan	Samsat Pamekasan	a. Samsat Keliling b. Pita Merah (Pelayanan Intensif Terpadu Plat Merah) c. Samsat <i>Payment Point</i> d. Samsat MPP (Mal Pelayanan Publik) e. Sakera f. Sasat Kampus g. <i>E-Samsat</i>
20	Kabupaten Pasuruan	Samsat Pasuruan Bangil	a. Samsat Keliling b. MPP (Mal Pelayanan Publik) c. Samsat <i>Payment Point</i> Bank Jatim Pandaan d. Samsat <i>Payment Point</i> Ngopak
21	Kabupaten Ponorogo	a. Samsat Ponorogo b. Samsat Balong	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Payment Point</i> Juanda c. Samsat <i>Payment Point</i> Kauman d. Samsat <i>Payment Point</i> Balong e. <i>E-Samsat</i>
22	Kabupaten Probolinggo	Samsat Krakasan	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat Keliling c. Samsat <i>Payment Point</i> Leces d. Samsat <i>Payment Point</i> Maron e. Sogun (Samsat Orang Gunung) f. MPP (Mal Pelayanan Publik) g. <i>E-Samsat</i>
23	Kabupaten	Samsat Sampang	a. Samsat Keliling

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
	Sampang		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Samsat <i>Walk Thru</i></li> <li>c. Samsat MPP (Mal Pelayanan Publik)</li> <li>d. Samsat <i>Payment Point</i> Ketapang</li> <li>e. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
24	Kabupaten Sidoarjo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Sidoarjo</li> <li>b. Samsat Krian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat <i>Drive Thru</i></li> <li>b. Samsat Keliling</li> <li>c. Samsat <i>Payment Point</i> Agro</li> <li>d. Samsat <i>Payment Point</i> Taman</li> <li>e. Samsat <i>Corner</i></li> <li>f. Serangan Fajar</li> <li>g. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
25	Kabupaten Situbondo	Samsat Situbondo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. Samsat <i>Payment Point</i> Besuki</li> <li>c. Samsat <i>Payment Point</i> Asembagus</li> <li>d. Samsat <i>Drive Thru</i></li> <li>e. Samsat <i>Corner</i></li> <li>f. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
26	Kabupaten Sumenep	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Sumenep</li> <li>b. Samsat Bunda</li> <li>c. Samsat Kepulauan Kangean</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. Samsat <i>Drive Thru</i></li> <li>c. <i>E-Samsat</i></li> <li>d. MPP (Mal Pelayanan Publik)</li> </ul>
27	Kabupaten Trenggalek	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Trenggalek</li> <li>b. Samsat Gandusari Trenggalek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat <i>Drive Thru</i></li> <li>b. Samsat Keliling</li> <li>c. Samsat <i>Payment Point</i> Suruh</li> <li>d. Samsat <i>Payment Point</i> Gandusari</li> <li>e. Sampoja Cettar Plus Kedunglurah</li> <li>f. Samsat Malam</li> <li>g. Samsat OPOP</li> <li>h. <i>E-Samsat</i></li> </ul>
28	Kabupaten Tuban	Samsat Tuban	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Samsat Keliling</li> <li>b. MPP (Mal Pelayanan Publik)</li> <li>c. Samsat <i>Walk Thru</i></li> <li>d. <i>E-Samsat</i></li> </ul>

No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
29	Kabupaten Tulungagung	a. Samsat Tulungagung b. Samsat Kauman c. Samsat Ngunut	a. Samsat <i>Payment Point</i> b. Samsat Keliling c. Samsat <i>Payment Point</i> Malam d. Samsat <i>Drive Thru</i> e. Samsat Malam f. <i>E-Samsat</i>
30	Kota Batu	Samsat Batu	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat Keliling c. <i>E-Samsat</i>
31	Kota Blitar	Samsat Blitar (Kec. Kepanjenkidul)	a. Samsat Keliling b. <i>E-Samsat</i> c. Samsat <i>Corner</i> d. Samsat <i>Drive Thru</i>
32	Kota Kediri	Samsat Kota Kediri	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Corner</i> c. Samsat <i>Payment Point</i> d. Samsat Sanggul Barong
33	Kota Madiun	Samsat Kota Madiun	a. Samsat Keliling Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) b. Samsat Sambelan (Samsat Berangkat Awal) c. Samsat Mesra (Samsat Mitra Masyarakat Desa) d. Samsat <i>Drive Thru</i> e. Samsat <i>Walk Thru</i> f. Samsat <i>Payment Point</i> g. <i>E-Samsat</i>
34	Kota Malang	Samsat Kota Malang	a. Samsat <i>Payment Point</i> b. Samsat MPP (Mal Pelayanan Publik) c. Samsat Keliling d. Samsat <i>Corner</i>
35	Kota Mojokerto	Samsat Mojokerto Kota	a. Samsat Keliling b. Samsat <i>Drive Thru</i> c. Samsat <i>Walk Thru</i> d. Samsat <i>Payment</i>



No.	Kabupaten/Kota	Kantor Samsat	Layanan Unggulan
			<i>Point</i> e. Samsat Ngopi Ngoro f. <i>E-Samsat</i>
36	Kota Pasuruan	Samsat Pasuruan Kota	a. Samsat Keliling b. MPP (Mal Pelayanan Publik) c. Samsat <i>Payment Point</i> Bank Jatim Pandaan d. Samsat <i>Payment Point</i> Ngopak
37	Kota Probolinggo	Samsat Probolinggo Kota	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat Keliling c. Samsat <i>Payment Point</i> Tongas d. Gadi Penter Mas e. MPP (Mal Pelayanan Publik) f. <i>E-Samsat</i>
38	Kota Surabaya	a. Samsat Manyar Surabaya Timur b. Samsat Ketintang Surabaya Selatan c. Samsat Surabaya Utara	a. Samsat <i>Drive Thru</i> b. Samsat <i>Payment Point</i> c. Samsat Keliling d. Samsat <i>Corner</i> e. <i>E-Samsat</i>

**Sumber :** Diolah Oleh Peneliti

UPT PPD Jember memiliki lima layanan unggulan Samsat, yang mana di antaranya yaitu Samsat *Drive-Thru*, *Payment Point*, Samsat *Corner*, Samsat

Keliling, dan Sajadah Srikandi.<sup>7</sup> Biasanya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan layanan unggulan, namun dapat dilihat dari tabel satu terdapat satu layanan unggulan Samsat Jember yang berbeda dari Samsat di kota lain yaitu Sajadah Srikandi yang melayani cek fisik kendaran.<sup>8</sup>

Sajadah Srikandi merupakan layanan unggulan yang hanya ada di Samsat

<sup>7</sup> Mauliyah, et al., 215.

<sup>8</sup> Mauliyah, et al., 217.



Jember dan juga merupakan inovasi layanan unggulan yang bersifat *mobile*. Dengan adanya layanan unggulan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat menyumbangkan penerimaan PAD tertinggi seperti yang tertera pada tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Realisasi PAD 2018-2022**

No	Sektor Penerimaan	REALISASI				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	202.962.079.912	218.910.330.700	205.946.078.240	212.364.850.925	236.075.558.158
2	Bea Balik Kendaraan Bermotor (BBNKB)	137.889.768.600	139.694.739.100	95.153.677.500	120.138.506.900	115.934.455.100
3	Pajak Air Permukaan (PAP)	542.344.300	591.203.550	545.694.900	566.963.200	843.533.850
4	Retribusi Jasa Usaha (RJU)	186.675.205	144.495.625	152.368.970	132.912.535	168.152.600
5	Penerimaan Lain-Lain (PLL)	1.441.506.950	1.551.899.700	1.194.020.750	1.371.884.150	1.351.038.000
<b>TOTAL</b>		<b>343.022.374.967</b>	<b>360.892.668.675</b>	<b>302.991.840.360</b>	<b>334.575.117.710</b>	<b>354.372.737.708</b>

**Sumber :** Data Primer 2018-2022, UPT PPD Jember

Dari data tabel satu dapat dilihat bahwa realisasi pada penerimaan pajak dari berbagai sektor mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2018 dan 2019. Pada tahun 2020 terjadi kemerosotan dikarenakan terjadinya pandemi covid-19 dimana semua aktivitas masyarakat dibatasi (*lockdown*). Namun pada tahun 2021 mulai memasuki era *new normal* dan penerimaan pajak mulai berangsur meningkat dibandingkan pada masa pandemi. Tabel di

dalam mendorong Pendapatan Asli Daerah. Hal tersebut dipicu dengan dioperasikannya layanan unggulan Kantor Bersama Samsat Jember dalam melayani masyarakat.<sup>9</sup> Layanan unggulan juga dapat berkontribusi agar penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tetap stabil, dengan begitu stabilitas perekonomian daerah dapat terkendalikan. Hal ini juga disebabkan karena pajak digunakan untuk membiayai infrastruktur dan pelayanan daerah yang bermanfaat bagi masyarakat umum, yang sering disebut *public goods*.<sup>10</sup> Inilah mengapa kestabilan dari penerimaan pajak harus dijaga.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa negara mempunyai tanggung jawab memberikan pelayanan kepada semua warga negara dan penduduknya guna memenuhi hak dan kebutuhannya.<sup>11</sup> Hal ini merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengatur kerangka pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara. Tujuan undang-undang ini adalah untuk menentukan aturan-aturan mengenai hubungan antara masyarakat

dengan pihak yang mengaturnya dalam bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dalam pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Setiap orang membutuhkan layanan setiap saat, namun terkadang mendapatkan apa yang dibutuhkan bisa jadi sulit. Misalnya saja saat membayar pajak lima tahunan, prosesnya memakan waktu lama, misalnya karena kesalahan sistem dan kendala lainnya sehingga menimbulkan

<sup>9</sup> Mauliyah, et al., 211.

<sup>10</sup> Adrian Sutedi, *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah* (Bogor, Selatan: Ghalia Indonesia, 2008), 5-6.

<sup>11</sup> Wowling, Rotinsulu, dan Engka, *Analisis Inovasi Pelayanan Pelayanan Samsat*, 35.

antrian yang panjang.<sup>12</sup> Hal ini memengaruhi efektifitas Samsat dalam menghimpun PAD dari PKB dan BBN. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan fungsi Samsat demi efektivitas pengelolaan perpajakan di daerah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Bersama Samsat Jember apakah dengan adanya layanan unggulan meningkatkan kemudahan dalam administrasi pemungutan pajak kendaraan bermotor, dengan judul **“Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Unggulan di Kantor Bersama Samsat Jember”**.

## B. Fokus Penelitian

Rumusan masalah yaitu fokus masalah yang akan digali melalui proses penelitian, disebut juga dengan fokus penelitian. Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan unggulan Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember?
2. Apa saja upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember?

<sup>12</sup> Mauliyah, *Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah*, 212.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan ke arah mana segala sesuatunya harus dituju. Untuk keperluan penelitian ini, perlu mempertimbangkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis implementasi layanan unggulan Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember.
2. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember.

### D. Manfaat Penelitian

Semua penelitian memiliki faedah atau manfaat. Oleh karena itu, peneliti berharap dengan adanya penelitian yang telah dilakukan ini bisa memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan implementasi layanan unggulan sebagai upaya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember.

#### 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Mendapatkan ilmu dan wawasan tentang Samsat Jember

- 2) Memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidiakan.

b. Bagi Kampus Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

- 1) Dapat membantu mahasiswa menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan penelitian ini.

- 2) Menjalin kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi.

- 3) Menambah eksistensi Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember untuk lebih dikenal lagi dengan banyak orang dan instansi terkait.

c. Bagi Instansi

- 1) Menjalin kerja sama antara instansi dan perguruan tinggi.

- 2) Dalam penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan bagi Samsat Jember dalam pelaksanaan layanan unggulan sebagai upaya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

d. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi koleksi kajian.

- 2) Penelitian ini juga bisa menjadi referensi tambahan penelitian yang memiliki topik berkaitan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## E. Definisi Istilah

Pemahaman tentang istilah-istilah kunci yang menjadi fokus peneliti dalam judul penelitian dapat ditemukan di bagian definisi istilah ini agar menghindari kebingungan mengenai maksud peneliti yaitu sebagai berikut:

### 1. Layanan Unggulan

Layanan unggulan adalah sebuah inovasi yang dimunculkan sebagai bentuk layanan publik oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi (Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur). Layanan unggulan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama Samsat yaitu Samsat *Corner* atau *payment point*, Samsat *Drive-Thru*, SAMSAT Keliling, Samsat *delivery order* atau *door to door*, E-Samsat, dan pengembangan Samsat.

### 2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis

jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak. Pemungutan Pajak Kendaraan

Bermotor diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8.

## F. Sistematika Pembahasan

Bagian sistematika Penulisan pada penelitian ini memberika tujuan

ini. Dengan demikian peneliti akan menguraikan sistematika pembahasan berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisi sampul (*cover*), halaman judul, motto, persembahan, dan kata pengantar, abstrak serta daftar isi.

2. Bagian Inti

**BAB I PENDAHULUAN:** yang berisi konteks penelitian atau disebut latar belakang, fokus penelitian atau disebut rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA:** yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori/pustaka.

**BAB III METODE PENELITIAN:** yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian. Teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data, keabsahan data, dan

tahapan-tahapan pada penelitian yang dilakukan.

**BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA:** yang berisi gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis data, dan pembahasan temuan.

**BAB V PENUTUP:** yang berisi kesimpulan dan saran-saran. Kemudian penelitian diakhiri dengan daftar pustaka lampiran-lampiran sebagai pelengkap atau bukti data penelitian.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan literatur pada bagian penelitian terdahulu ini, terdapat banyak penelitian yang relevan (berguna) untuk mengidentifikasi penelitian dengan judul Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Unggulan di Kantor Bersama Samsat Jember.

1. Penelitian Herlina Novi Pramandani dan Fitrotun Niswah tahun 2019 dengan judul “Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Madiun”. Hasil penelitian menunjukkan hal pertama yang dilakukan ketika mendirikan inovasi Samsat Bluder adalah memahami permasalahan masyarakat dan mencari peluang untuk memperbaiki program-program sebelumnya yang dianggap tidak efektif dalam menciptakan inovasi. Samsat Bluder dipilih sebagai gagasan terbaik berdasarkan status kerugian dan manfaat gagasan tersebut. Sementara itu, meskipun proses penerapan inovasi Samsat Bluder sesuai dengan model layanan, namun tetap terdapat risiko/kendala yang dihadapi.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Herlina Novi Pramandani dan Fitrotun Niswah, “Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Madiun,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 4 (April 2019): 1-8, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27324>.



Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Herlina Novi Pramandani dan Fitrotun Niswah dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya. Penelitian Herlina Novi Pramandani dan Fitrotun Niswah fokus untuk mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis tahapan proses pelayanan Program Samsat Bluder di Samsat Kabupaten Madiun. Sedangkan penelitian ini fokus pada bagaimana implementasi dari layanan unggulan untuk mendorong penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Penelitian Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru* , E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Samsat *Drive-Thru* mempunyai dampak yang signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Jakarta Timur, sedangkan Samsat Keliling dan E-Samsat tidak mempunyai pengaruh terhadap pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru* dan E-Samsat juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor dari kantor Samsat di Jakarta Timur.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengaruh

<sup>14</sup> Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah, “Pengaruh Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru* , E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur,” *Jurnal Online Insan Akuntan*, no. 1 (Juni 2020): 125-136, <http://101.255.92.196/index.php/JOIA/article/view/1327>.

layanan unggulan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah layanan unggulan yang dibahas, pada penelitian Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah hanya membahas tentang Samsat keliling, Samsat *Drive Thru* dan E-Samsat sedangkan penelitian ini membahas semua layanan unggulan yang terdapat pada Samsat Jember. Dan juga metode penelitian yang digunakan, penelitian Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah menggunakan metode diskriptif kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

3. Penelitian Anna Damayanti dan Teguh Budi Prasetya tahun 2020 dengan judul “Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem *Drive Thru* di Samsat Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut wajib pajak, seluruh wajib pajak yang diwawancarai menjelaskan bahwa layanan *Drive Thru* di Samsat induk Bantul dapat menyelesaikan permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor, terbukti dari kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan tersebut setiap tahunnya. Sejak diperkenalkannya layanan *Drive Thru*, wajib pajak sudah merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan persyaratan yang tidak memerlukan banyak dokumen.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Anna Damayanti dan Teguh Budi Prasetya, “Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem *Drive Thru* di Samsat Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak,” *Jurnal Enersia Publika* 4, no, 2 (Desember 2020): 292-303, [https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal\\_Enersia\\_Publika/article/view/796](https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/796).

Persamaan penelitian Anna Damayanti dan Teguh Budi Prasetya dengan penelitian ini adalah terletak pada metode penelitiannya yang sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada apa yang diteliti, penelitian Anna Damayanti dan Teguh Budi Prasetya meneliti terkait manajemen pelayanan pajak melalui Samsat *Drive Thru* dan jua meneliti tentang kepuasan wajib pajak terhadap layanan tersebut. Sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang implementasi dari layanan unggulan guna meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Penelitian Wina Septiana dan H. Kasyful Anwar tahun 2021 dengan judul “Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Unggulan *Drive Thru* Pada UPPD Samsat Banjarmasin 2”. Hasil penelitian ini menunjukkan Layanan Samsat *Drive Thru* berpengaruh pada peningkatan penerimaan sebesar 131,83% dan berkontribusi terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 1,73% pada tahun 2019 dan naik secara signifikan sebesar 4,31% pada tahun 2020.<sup>16</sup>

Persamaan penelitian Wina Septiana dan H. Kasyful Anwar dengan penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan yang membedakan penelitian Wina Septiana dan H. Kasyful Anwar dengan penelitian ini yaitu penelitian Wina Septiana dan

<sup>16</sup> Wina Septian dan H. Kasyful Anwar, “Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada UPPD Samsat Banjarmasin 2,” *JRUP (Jurnal Referensi Ulasan Perpajakan)* 2, no. 2 (Oktober 2021): 119-128, <https://reputasi.ulm.ac.id/id/index.php/pajak/article/view/33>.

H. Kasyful Anwar hanya membahas satu layanan unggulan yaitu *Drive Thru*, sedangkan penelitian ini membahas semua layanan unggulan yang ada di Samsat Jember.

5. Penelitian Aziz Mahfudzy Almahbubi tahun 2021 dengan judul “Efektivitas Samsat Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Selatan”. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa layanan unggulan Samsat bersifat fungsional dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meski ada banyak masalah yang harus diselesaikan di masa depan.<sup>17</sup>

Persamaan penelitian Aziz Mahfudzy Almahbubi dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yaitu dalam penelitian Aziz Mahfudzy Almahbubi meneliti tentang efektivitas layanan unggulan sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

6. Penelitian Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas tahun 2022 dengan judul “Efektivitas Program Samsat *Corner* di Kabupaten Jember”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat bermanfaat dan efektif, mereka mengatakan bahwa

<sup>17</sup> Aziz Mahfudzy Almahbubi, “Efektivitas Samsat Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Selatan” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021).

program ini membantu masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan membayar lebih cepat serta akurat.<sup>18</sup>

Persamaan penelitian Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas dengan penelitian ini adalah terletak pada subjek penelitian yaitu Samsat Jember. Sedangkan perbedaannya adalah dari metode penelitian, penelitian Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dan juga penelitian Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas membahas tentang efektivitas Samsat *Corner* sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

7. Penelitian Lisef Adinda Veliasari tahun 2023 dengan judul “Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak

Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya”, Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan Samsat keliling sangat baik tercermin dari komunikasi, sumber daya, perilaku dan struktur organisasi. Samsat keliling menyumbang pendapatan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Hal ini terlihat dari data yang diberikan mengenai kontribusi

<sup>18</sup> Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas, “Efektivitas Program Samsat *Corner* di Kabupaten Jember”, *Electronical Journal of Social and Political Sciences* 9, no. 3 (Desember 2022): 242-253, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/E-SOS/article/view/32706>.

pendapatan Samsat keliling terhadap pendapatan Samsat Manyar dari pajak kendaraan bermotor.<sup>19</sup>

Persamaan dari penelitian Lisef Adinda Veliasari dengan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada layanan unggulan yang diteliti, pada penelitian yang dilakukan Lisef Adinda Veliasari hanya meneliti Samsat Keliling saja sedangkan penelitian ini meneliti semua layanan unggulan Samsat Jember.

8. Penelitian Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini, dan Muhammad Raziv Aulia Effendi tahun 2023 dengan judul “Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran layanan unggulan berpotensi meningkatkan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berdampak langsung terhadap pendapatan asli daerah (PAD).<sup>20</sup>

Persamaan dari penelitian Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini, dan Muhammad Raziv Aulia Effendi dengan penelitian ini adalah subjek penelitian yaitu Samsat Jember dan juga metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya yaitu

<sup>19</sup> Lisef Adinda Veliasari, “Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya” (Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2023).

<sup>20</sup> Nur Ika Mauliyah et al., “Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember.” *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)* 2, no. 1 (Maret 2023): 209-222, <https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/108>.



penelitian sebelumnya tentang upaya mendorong penerimaan Pendapatan Asli Daerah melalui layanan unggulan Samsat, sedangkan penelitian ini fokus pada implementasi layanan unggulan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember.

9. Penelitian Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid tahun 2023 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat”. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan e-Samsat memiliki banyak aspek. Manfaatnya berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Mengkoordinasikan (dengan baik) layanan e-Samsat publik daripada menciptakannya sejalan dengan tren perkembangan teknologi saat ini. *Complexity* (kerumitan) dimana inovasi layanan e-Samsat dirasa tidak rumit dalam proses pelaksanaannya. Kemudian *Triability* (kemungkinan dicoba) masyarakat yang merespon positif dengan adanya layanan e-Samsat. Selanjutnya dari *Observability* (kemudahan diamati) dengan prosedur pelayanan yang cukup simple secara elektronik.<sup>21</sup>

Persamaan dari penelitian Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid dan penelitian ini terletak pada salah satu layanan unggulan yang diteliti yaitu E-Samsat. Sedangkan untuk perbedaannya adalah terletak pada metode penelitian, pada penelitian Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid

<sup>21</sup> Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat,” *MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi* 20, no. 1 (April 2023): 25-38, <http://e-journal.unwiku.ac.id/isip/index.php/DA/article/view/82>.

menggunakan metode studi literatur sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.

10. Penelitian Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan tahun 2023 dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan Samsat Keliling di Kota Surabaya Selatan efektif, Samsat Keliling bermanfaat, dan memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Waktu yang cepat, harga yang terjangkau dan jarak yang dekat membuat wajib pajak lebih memilih Samsat Keliling dibandingkan Samsat induk.<sup>22</sup>

Persamaan dari penelitian Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan dengan penelitian ini adalah metode penelitian yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk

perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan meneliti Efektivitas Inovasi Pelayanan Samsat Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

<sup>22</sup> Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan, “Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).” *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, no. 3 (Mei 2023): 140-146, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/993>.



11. Penelitian Siti Nur Fadilah tahun 2023 dengan judul “Analisis Penerapan Laporan Keuangan Komersial Dalam Menentukan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Pada Batik Tatzaka Banyuwangi”. Adapun hasil yang didapat pada penelitian ini adalah 1. Pada laporan laba rugi yang dimiliki oleh Batik Tatsaka terdapat beberapa yang harus dibenahi yaitu pada bagian harga pokok penjualan sebesar Rp. 72.035.000,- yang seharusnya ialah sebesar Rp. 66.830.000,-. 2. PPh 21 yang dilakukan pada Batik Tatsaka belum sesuai dikarenakan semua laba bruto dijumlah secara keseluruhan terlebih dahulu kemudian ditarik pajak, padahal yang harus menarik pajaknya adalah setiap bulan kemudian dari hasil perhitungan PPh 21 setiap bulan dijumlahkan.<sup>23</sup>

Persamaan dari penelitian Siti Nur Fadilah dengan penelitian ini adalah metode penelitian yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan untuk perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Fadilah meneliti penerapan laporan keuangan

untuk menentukan pajak penghasilan (PPh), sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>23</sup> Siti Nur Fadilah, “Analisis Penerapan Laporan Keuangan Komersial Dalam Menentukan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Pada Batik Tatzaka Banyuwangi” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023).

Tabel 2.1

## Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Herlina Novi Pramandani dan Fitrotun Niswah (2019)	Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Madiun	Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian Herlina Novi Pramandani dan Fitrotun Niswah fokus untuk mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis tahapan proses pelayanan Program Samsat Bluder di Samsat Kabupaten Madiun. Sedangkan penelitian ini fokus pada bagaimana implementasi dari layanan unggulan untuk mendorong penelimaan PKB.
2.	Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah (2020)	Pengaruh Samsat Keliling, Samsat <i>Drive-Thru</i> , E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur	Sama-sama membahas tentang pengaruh layanan unggulan terhadap penerimaan PKB.	Penelitian Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah hanya membahas tentang Samsat keliling, Samsat <i>Drive Thru</i> dan E-Samsat sedangkan penelitian ini membahas semua layanan unggulan yang terdapat pada

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				Samsat Jember. Dan juga metode penelitian yang digunakan, penelitian Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah menggunakan metode diskriptif kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.
3.	Anna Damayanti dan Teguh Budi Prasetya (2020)	Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem <i>Drive Thru</i> di Samsat Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak	Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian Anna Damayanti dan Teguh Budi Prasetya meneliti terkait manajemen pelayanan pajak melalui Samsat <i>Drive Thru</i> dan jua meneliti tentang kepuasan WP terhadap layanan tersebut. Sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang implementasi dari layanan unggulan guna meningkatkan penerimaan PKB.

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Wina Septiana dan H. Kasyful Anwar (2021)	Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Unggulan <i>Drive Thru</i> Pada UPPD Samsat Banjarmasin 2	Menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian Wina Septiana dan H. Kasyful Anwar hanya membahas satu layanan unggulan yaitu <i>Drive Thru</i> , sedangkan penelitian ini membahas semua layanan unggulan yang ada di Samsat Jember.
5.	Aziz Mahfudzy Almahbubi (2021)	Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember	Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Perbedaannya terdapat pada objek penelitian yaitu dalam penelitian Aziz Mahfudzy Almahbubi meneliti tentang efektivitas layanan unggulan sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan PKB.

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6.	Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas	Efektivitas Program Samsat <i>Corner</i> di Kabupaten Jember	Subjek penelitian yaitu Samsat Jember.	<p>Penelitian Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dan juga penelitian Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas membahas tentang efektivitas Samsat <i>Corner</i> sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan PKB.</p>

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
7.	Lisef Adinda Veliasari (2023)	Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya	Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Perbedaannya terletak pada layanan unggulan yang diteliti, pada penelitian yang dilakukan Lisef Adinda Veliasari hanya meneliti Samsat Keliling saja sedangkan penelitian ini meneliti semua layanan unggulan Samsat Jember.
8.	Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini, dan Muhammad Raziv Aulia Effendi (2023)	Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember	Subjek penelitian yaitu Samsat Jember dan juga metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya yaitu penelitian sebelumnya tentang upaya mendorong penerimaan Pendapatan Asli Daerah melalui layanan unggulan Samsat, sedangkan penelitian ini fokus pada implementasi layanan unggulan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan upaya yang dilakukan dalam

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember.
9.	Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid (2023)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat	Layanan unggulan yang diteliti yaitu E-Samsat.	Metode penelitian, pada penelitian Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid menggunakan metode studi literatur sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.
10.	Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan (2023)	Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Penelitian yang dilakukan oleh Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan meneliti Efektivitas Inovasi Pelayanan Samsat Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sedangkan penelitian ini meneliti tentang implementasi layanan



No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				unggulan untuk meningkatkan penerimaan PKB.
11.	Siti Nur Fadilah (2023)	Analisis Penerapan Laporan Keuangan Dalam Menentukan Pajak Penghasilan (Pph) Pasal 21 Pada Batik Tatzaka Banyuwangi	Metode penelitian yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Fadilah meneliti penerapan laporan keuangan untuk menentukan pajak penghalilan (PPh), sedangkan penelien ini meneliti tentang implementasi layanan unggulan untuk meningkatkan penerimaan PKB.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

## B. Kajian Teori

### 1. Layanan

Jasa atau layanan muncul akibat dari kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan cenderung bergaya hidup praktis. Menurut Kotler, jasa merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang bisa diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang membutuhkan layanan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat memindahkan hak milik apapun. Jasa (*service*) menurut Lovelock and Wright adalah Kegiatan atau pekerjaan yang memberikan manfaat bagi klien pada waktu dan tempat tertentu sebagai akibat dari kegiatan yang menimbulkan perubahan yang



diinginkan pada diri orang yang menerima jasa atau atas nama orang yang menerima jasa.<sup>24</sup>

Kualitas dalam pelayanan menurut Crosby, Kinerja pelayanan merupakan suatu bentuk kinerja yang tidak berwujud (*invisible*) yang secara umum menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat pengaduan maka semakin efektif dan efisien pelayanan tersebut.<sup>25</sup> Selain faktor sarayana yang menunjang, faktor terpenting dalam sektor jasa adalah faktor manusia yang berperan sebagai pengendali. Miasnya pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan dikatakan memiliki kualitas yaitu jika semakin cepat pelayanan dan minim tingkat penyimpangan.

Menurut Daryanto dan Ismanto, ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, yaitu:

- a. Pusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan anda.
- b. Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.

<sup>24</sup> Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (Sidoarjo: Uinsida Press, 2018), 16. digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>25</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Malang: CV IRDH, 2020), 24.

- c. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda dan memuji dengan tulus serta memberikan penghargaan kepada pelanggan.
- d. Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- e. Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan.
- f. Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang

lebih mampu.<sup>26</sup>

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menurut Tjiptono dalam buku Teddy Chandra yang berjudul *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan*

Toritis, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).<sup>27</sup> Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari

<sup>26</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, 61-62.

<sup>27</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, 71.

suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Adapun pengertian pelayanan prima (*excellent service*) yaitu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Ada dua faktor penting dalam layanan prima yang baik yakni pelayanan dan kualitas.<sup>28</sup> Adapun ayat Al-Quran yang mengatur tentang menjadi pelayan yang baik.

قُلْ يٰقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلٰى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عٰمِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ  
 مَنْ تَكُوْنُ لَهُ عَقِبَةُ الدَّارِ اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُوْنَ

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Wahai kaumku, berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim tidak akan beruntung”. (QS. Al-An’am [6]:135).<sup>29</sup>

Etika Seorang pelayan publik menjadi suatu disiplin ilmu.

Memiliki kemampuan yang memadai untuk membangun pribadi menjadi pelayan publik yang baik, bersikap ramah, sopan dan hormat disaat melakukan interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk membantu dalam memperoleh pelayanan. Sesuai dengan firman Allah

<sup>28</sup> Wier Ritonga, *Pelayanan Prima* (Surabaya: PT. Muara Karya, 2020), 177.

<sup>29</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid Warna*, 135.

diatas, berbuatlah sesuai kedudukanmu dan semampumu, kelak nanti akan memperoleh tempat yang terbaik diakhirat. Firman tersebut menjadi landasan pondasi bagi seorang pelayan publik, agar menjadi seorang insan yang berguna bagi nusa dan bangsa. Konsisten terhadap apa yang selama dijalankan terhadap bentuk ketaatan kepada Allah SWT dalam menyebarkan kebaikan terhadap sesama makhluk yang ada dimuka bumi ini.<sup>30</sup>

Sesuai pendapat Vincent Gespersz, kualitas pelayanan mempunyai dimensi-dimensi yang meliputi:

- a. Kecepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi/ketepatan pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
- d. Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan
- e. Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
- f. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan ketersediaan informasi, lokasi pelayanan dan petunjuk/panduan lainnya
- g. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain.<sup>31</sup>

Untuk merealisasikan *service excellent*, internal lembaga atau perusahaan harus membenahi keseluruhan unit atau bagian yang terlibat langsung dengan kegiatan pelayanan tersebut, menyangkut pelatihan

<sup>30</sup> Kholishotul Amaliyah, et al. *Ayat-ayat Administrasi Publik dalam Al-Qur'an Edisi I* (Bandung: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung), 53-54.

<sup>31</sup> Ritonga, *Pelayanan Prima*, 178-179.

sumber daya manusianya, perbaikan prosedur, perbaikan kegiatan atau proses, perbaikan peralatan, sarana penunjang dan prasarana lainnya.<sup>32</sup>

Untuk memberikan pelayanan yang baik setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.<sup>33</sup> Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

## 2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Andriani, pajak yaitu suatu kontribusi umum (wajib) kepada negara yang dibayarkan kepada wajib pajak yang membayar menurut petunjuk umum (undang-undang) tanpa suatu keuntungan yang

dapat diidentifikasi secara langsung dan digunakan untuk membayar biaya-biaya umum yang berkaitan dengan pajak tersebut.<sup>34</sup> Dengan demikian, pajak merupakan kontribusi umum kepada pemerintah yang mengenakan tarif pajak menurut undang-undang, dan imbalan atau manfaat yang diterima tidak didapat secara langsung, serta digunakan

<sup>32</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality*, 39.

<sup>33</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality*, 70.

<sup>34</sup> Sotarduga Sihombing dan Susy Alestriani Sibagariang, *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), 1-2.

untuk mendanai biaya pengeluaran yang bersifat umum untuk menjalankan pemerintahan.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah segala jenis kendaraan beroda dua atau lebih, dengan atau tanpa gandengan, yang digunakan pada segala jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis berupa mesin yang menggunakan sistem pembakaran yang mengubah sumber tenaga tertentu menjadi kendaraan bermotor. Pemilik kendaraan, termasuk alat berat dan alat bergerak berukuran besar, berhak memungut biaya atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2010.<sup>35</sup>

a. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang dimaksud dengan kepemilikan atau penguasaan kendaraan

bermotor dapat mencakup kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di wilayah provinsi yang bersangkutan, atau

dapat mencakup kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor

dalam jangka waktu tertentu.<sup>36</sup> Objek Pajak Kendaraan

Bermotor yaitu kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor;

namun demikian, tidak untuk kepemilikan dan/atau penguasaan

kendaraan bermotor, alat berat, dan alat-alat besar yang tidak

<sup>35</sup> Almahbuby, *Efektivitas Samsat*, 31.

<sup>36</sup> Siahaan, *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*, 180.

digunakan untuk pengangkutan orang dan/atau harta benda di jalan umum. Otoritas pajak kendaraan bermotor yang mempunyai hak dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor meliputi: (a) pemerintah pusat dan pemerintah daerah; (b) Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing, dan perwakilan organisasi internasional sesuai dengan prinsip timbal balik yang diterapkan pada pajak negara; (c) Masalah perpajakan lainnya diatur pada perda.<sup>37</sup>

b. Subjek Pajak dan Wajib Pajak

Pasa Pajak Kendaraan Bermotor, subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai kewenangan atas kendaraan bermotor. Sedangkan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Apabila wajib pajaknya adalah suatu badan, maka kewajiban perpajakannya harus dibuktikan oleh pengurus perusahaan atau wakilnya.<sup>38</sup> Oleh karena itu, dalam Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak adalah orang atau badan sebenarnya yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

c. Masa Pajak

Pajak yang terutang dalam Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan pajak untuk masa pajak dua belas bulan berturut-turut sejak tanggal pendaftaran kendaraan bermotor. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan bersamaan dengan penerbitan STNK. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa

<sup>37</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19, Tahun 1997, tentang Pajak Daerah, Pasal 2 angka 1 dan 2.

<sup>38</sup> Siahaan, *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*, 182.



pajaknya tidak sampai dua bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui. Force majeure merupakan suatu peristiwa yang terjadi di luar kehendak atau kendali Wajib Pajak, misalnya tidak dapat menggunakan kendaraan bermotor akibat bencana alam.<sup>39</sup> Masa perpanjangan STNK di Indonesia ada dua jenis yaitu tahunan dan lima tahunan.

#### 1) Pajak tahunan

STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor berlaku selama lima tahun dan harus diverifikasi (pengesahan) dan diperbarui setiap tahun.<sup>40</sup> Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor wajib memperbaharui STNK-nya setiap setahun sekali. Ini termasuk dalam pajak tahunan yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan. Syarat yang harus dikirim adalah STNK asli, KTP asli dan jumlah pembayaran. Pembayaran pajak tahunan dapat dilakukan melalui kantor Samsat induk dan *online* atau melalui layanan unggulan Samsat.

#### 2) Pajak lima tahunan

Pajak kendaraan lima tahunan merupakan jenis pajak yang umumnya dibayarkan setiap lima tahun. Bukan hanya harus membayar pajak, ada juga perubahan plat nomor dan STNK. Pembayaran pajak lima tahunan harus datang ke Samsat induk. Persyaratan pajak 5 tahunan terdiri atas dokumen sebagai berikut:

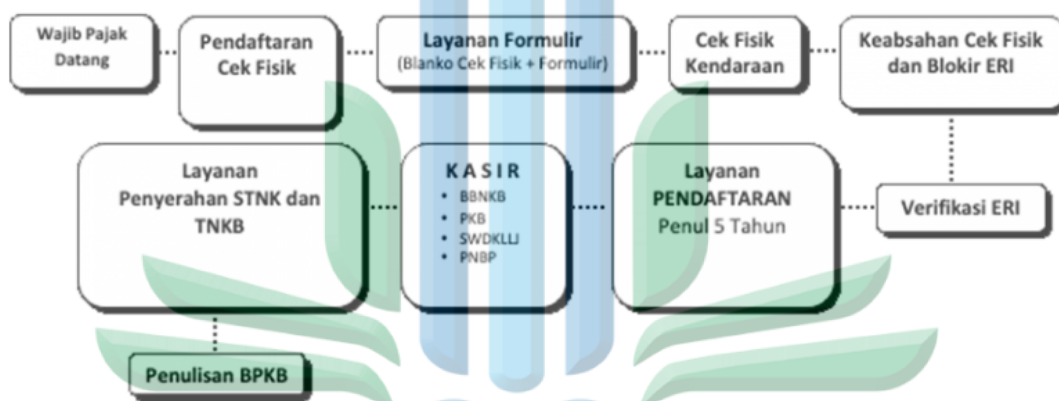
<sup>39</sup> Siahaan, *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*, 187. digilib.uinkhas.ac.id

<sup>40</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 70 angka 1-3.



- a) STNK asli;
- b) BPKB asli;
- c) KTP asli;
- d) Cek fisik (Kendaraan dihadirkan);
- e) Surat Kuasa (yang dikuasakan).

Semua dokumen asli dan satu foto copy dan jika nomor polisi berubah wajib pajak harus kepenulisan BPKB.<sup>41</sup>



**Gambar 2.1:** Alur Bayar Pajak Lima Tahunan  
**Sumber:** Bapenda Jatim

### 3. Upaya

Teori upaya (*effort theory*) adalah konsep yang sering digunakan dalam berbagai bidang, termasuk psikologi, pendidikan, dan manajemen. Wina Sanjaya memberikan pendapat upaya adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan yang ada atau mengembangkan keterampilan baru, baik dari segi pengetahuan, sikap, dan

keterampilan.<sup>42</sup> Upaya melibatkan tindakan yang memerlukan usaha, waktu, fokus, dan terkadang pengorbanan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan.

#### 4. Publikasi

Tindakan menyediakan atau mendistribusikan informasi ini disebut dengan publikasi. Publikasi berasal dari kata “Publicare” yang berarti “untuk umum”. Oleh karena itu, publikasi adalah tindakan mempromosikan perusahaan sedemikian rupa sehingga masyarakat umum mengetahuinya. kegiatan ini dapat menggunakan media sebagai alat untuk menyebarkan informasi.<sup>43</sup> Menurut Kriantono Publisitas yaitu segala kegiatan yang dilakukan untuk memperkenalkan suatu perusahaan dan/atau produk kepada masyarakat melalui media massa.<sup>44</sup> Guna menunjang pelayanan yang cepat, akurat dan efisien dibutuhkan peran serta dan keterlibatan keamajuan teknologi dibidang informasi, sehingga semua informasi dan data yang berkait dengan lembaga/perusahaan dapat

diakses melalui *online*.<sup>45</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<sup>42</sup> Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 53.

<sup>43</sup> Kuku Sinduwiato, *Buku Ajar Mata Kuliah Teknik Publisitas* (Sidoarjo: Umsida Press, 2019), digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>44</sup> Sinduwiato, 2.

<sup>45</sup> Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni, *Service Quality*, 40.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penulis yang melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut juga dengan metode penelitian alamiah karena penelitian dilakukan pada lingkungan dengan kondisi yang alamiah. Metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang berlandaskan filosofi postpositivisme, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi, analisis data yang memiliki sifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan pada interpretasi daripada generalisasi.<sup>46</sup> Penelitian kualitatif bertujuan untuk lebih memahami individu dengan mempertimbangkan pengalaman dan perspektif orang lain.<sup>47</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif.

Jenis penelitian deskriptif ini menekankan pada pemahaman yang lebih mendalam melalui diskusi atau wawancara, observasi, dan analisis tekstual.<sup>48</sup>

Selain mempersiapkan pertanyaan sebagai rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif. Jenis

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 8-9.

<sup>47</sup> Adeliya Gita Silviana Putri, Rendy Andika Putra, dan M.F.Hidayatullah, "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember," *Journal Of Indonesia Social Society* 2, no. 1 (2024): 18, <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.217>.

<sup>48</sup> Alfatia Safitri, Atika Dwi Pranata Sari, Fety Normasfufah, dan Munir Is'adi, "Peran DPU BMSDA Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pembangunan Dan Pemeliharaan Jalan," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, 2, no. 1 (2024): 18, <https://doi.org/10.59435/jimnu.v2i1.270>.

penelitian ini akan mengeksplorasi dan/atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam.<sup>49</sup> Terkait hal ini, peneliti menganalisis dilanjut dengan mendeskripsikan implementasi layanan unggulan Samsat sebagai upaya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Samsat Jember yaitu Samsat Kaliwates dan Samsat Soebandi. KB Samsat Kaliwates atau Samsat Barat yang beralamat di Jl. Teratai No.10-11, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131 dan KB Samsat Soebandi atau Samsat Timur yang beralamat di Jl. dr. Soebandi No.123, Patang Tengah, Patrang, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68111. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan keunikan layanan unggulan yang dimiliki oleh Samsat Jember yaitu layanan unggulan Sajadah Srikandi.

## C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti memasuki sosial tertentu, melakukan observasi, dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dianggap sebagai informasi tentang situasi sosial tersebut. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 209.

dan tujuan tertentu.<sup>50</sup> Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bapak Sutanto selaku pimpinan Pengelola Data Pelayanan Perpajakan Samsat Soebandi
- b. Bapak Yanuar Tri Laksono selaku staf tata usaha UPT PPD Jember
- c. Wajib Pajak yang pernah menggunakan layanan unggulan Samsat Jember dan mempunyai kendaraan pribadi dan berdomisili di Jember. Adapun Wajib Pajak yang diwawancarai yaitu:
  - 1) Fatwa, Wajib Pajak yang pernah menggunakan layanan Samsat *Corner* dan Samsat Keliling;
  - 2) Raziv, Wajib Pajak yang pernah menggunakan layanan Samsat Keliling;
  - 3) Feni, Wajib Pajak yang pernah menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*;
  - 4) Dian, Wajib Pajak yang pernah menggunakan layanan Sajadah Srikandi.

## UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

### D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh informasi.<sup>51</sup>

Empat metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

digilib.uinkhas.ac.id <sup>50</sup> Sugiyono, 216. id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id  
<sup>51</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. syakir Media Press, 2021), 142.

## 1. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi. Dokumentasi merupakan fakta dan data yang tersimpan dalam berbagai bahan yang disebut dokumentasi.<sup>52</sup> Metode pengumpulan data melalui dokumentasi diartikan sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa dokumen tertulis dan visual yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dipelajari

## 2. Observasi

Observasi lebih dari sekedar definisi teknis pengumpulan data. Dalam konteks ini observasi menitikberatkan pada upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber primer dengan menggunakan metode observasi penulis. Bentuk observasi tersebut antara lain mendengarkan, melihat, membaca, mencium, dan menyentuh.<sup>53</sup> Marshall berpendapat bahwadengan observasi inilah seorang peneliti mempelajari tentang bagaimana perilaku dan makna dari perilaku tersebut.<sup>54</sup> Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan langsung terhadap sesuatu yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung atau berkembang.<sup>55</sup>

Untuk penelitian ini penulis langsung meneliti dan menganalisis proses penggunaan atau pemanfaatan layanan unggulan Samsat. Peneliti

<sup>52</sup> Indrawan Rully dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2017), 139.

<sup>53</sup> Rully dan Poppy, 134.

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 226.

<sup>55</sup> Moh. Haris Balady et al., "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung," *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 1, no. 4 (Maret 2024): 913, <https://doi.org/10.47233/jakbs.v1i4>.

juga menemukan adanya interaksi antara respon petugas pelayanan terhadap wajib pajak yang menggunakan layanan unggulan Samsat.

### 3. Wawancara

Esterberg mengatakan bahwa, wawancara adalah pertemuan antar dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat terjalin makna suatu topik tertentu.<sup>56</sup> Pada penelitian ini memakai wawancara semi-terstruktur di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas.<sup>57</sup> Hal ini untuk memberikan kebebasan kepada orang yang diwawancarai untuk menggambarkan, menjelaskan, atau menafsirkan hasil tanpa menyimpang dari topik. Informan yang dituju dalam proses wawancara ini adalah pengguna layanan unggulan Samsat dan beberapa pegawai UPT PPD di Jember yang memiliki pengetahuan luas tentang layanan unggulan.

### E. Analisis Data

Mengenai analisis data kualitatif, Bodgan dalam Sugiyono mengatakan, analisis data adalah proses pencarian dan pengumpulan data secara sistematis baik dari wawancara, catatan lapangan maupun bahan-bahan lainnya, sehingga lebih mudah dipahami dan temuannya dapat dikomunikasikan kepada orang lain dalam pengorganisasian data, memutuskan apa yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan yang

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 231.

<sup>57</sup> Sugiyono, 233.



dapat dibagikan kepada orang lain.<sup>58</sup> Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data agar lebih mudah diinterpretasikan. Tujuan utama analisis data kualitatif adalah untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna dari data yang dikumpulkan dan untuk memahami konteks seputar fenomena yang diteliti.<sup>59</sup> Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data ialah merangkum, memilih hal-hal yang penting, memusatkan perhatian pada hal-hal penting, dan mencari tema serta polanya.<sup>60</sup> Dengan kata lain, reduksi data dilakukan secara terus-menerus oleh penulis dalam melakukan penelitian guna memberikan informasi yang sebanyak-banyaknya. Dengan cara ini, data yang diklasifikasikan akan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan penulis mengumpulkan informasi lebih lanjut.

Penulis kemudian perlu mempersempit data untuk memilih dan menganalisis data yang dimasukkan melalui wawancara dari berbagai

sumber atau metode lain seperti observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari wawancara

dengan beberapa pengguna yang mendapatkan manfaat dari

layanan unggulan Samsat akan diolah lebih lanjut dan disederhanakan,

informasi yang tidak diperlukan akan dihilangkan dan data yang diperoleh

akan dipastikan sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian.

---

<sup>58</sup> Sugiyono, 244.

<sup>59</sup> Sayyid Ja'far Shodiq, Moch. Chotib, dan Nurul Widyawati Islami Rahayu, "Zakat Produktif Dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (2024): 21. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/business/issue/view/110>.

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 247.



## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif; Bisa berupa rangkuman, tabel, hubungan antar kategori, grafik dan lain sebagainya. Penelitian kualitatif sering kali melibatkan penyajian data yang memiliki sifat naratif.<sup>61</sup> Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Data yang telah direduksi akan dideskripsika dalam bentuk narasi.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Tahap ini merupakan langkah terakhir dalam menganalisis apakah data sudah direduksi dan display data. Pada tahap ini, penulis dapat memastikan bahwa informasi perlu ditambah dan diperjelas sebelum mencapai kesimpulan akhir kajian tentang bagaimana penerapan layanan unggulan Samsat untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraa Bermotor.

## F. Keabsahan Data

Peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk keabsahan data. Dalam hal ini peneliti menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti

<sup>61</sup> Sugiyono, 249.

untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.<sup>62</sup> Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan, membandingkan, dan membandingkan data yang diperoleh dari pelaksanaan layanan unggulan Samsat untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

### G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Tahap persiapan

Tahap persiapan bisa disebut pra penelitian, adapun tahap atau langkahnya sebagai berikut:

- 1) Melakukan observasi agar bisa menemukan masalah yang dijadikan tujuan dilakukannya penelitian.
- 2) Membuat judul dari hasil observasi yang telah didapatkan.
- 3) Mengajukan/mengusulkan judul.
- 4) Menyusun proposal.

5) Memperbaiki proposal.

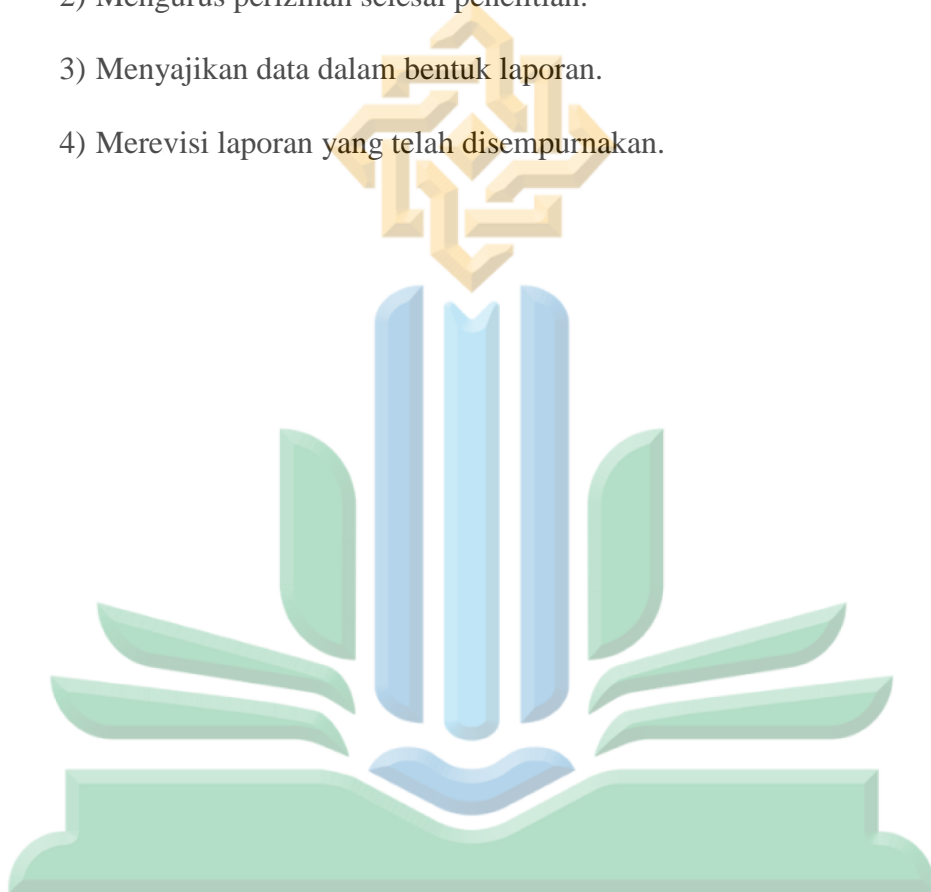
6) Mengurus perizinan penelitian.

#### 2. Tahap penelitian

- 1) Memahami latar penelitian.
- 2) Memasuki lapangan atau tempat penelitian.
- 3) Mengumpulkan data.
- 4) Menyempurnakan data yang belum lengkap.

3. Tahap paska penelitian

- 1) Menganalisis data yang telah diperoleh.
- 2) Mengurus perizinan selesai penelitian.
- 3) Menyajikan data dalam bentuk laporan.
- 4) Merevisi laporan yang telah disempurnakan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah serangkaian kegiatan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), dan Angkutan Jalan secara integrasi dan terkoordinasi di dalam Kantor Bersama Samsat.<sup>63</sup>

Dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang istem Administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor. Penyelenggaraan Samsat dilaksanakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya bagian lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan daerah

53 yang membidangi pemungutan pajak di provinsi, dan Badan Usaha pada satu kesatuan yaitu Kantor Samsat Bersama.<sup>64</sup>

Sebagai provinsi dengan jumlah penduduk yang besar, jumlah kantor Samsat termasuk yang terbanyak di antara provinsi lain di Indonesia, termasuk Samsat Jember. Kantor Samsat induk di Jember berada di dua titik yaitu Kantor Bersama Samsat Kaliwates yang beralamat

<sup>63</sup> Muhammad Idris, "Kepanjangan Samsat, Fungsi, Layanan, dan Jam Operasionalnya," diakses 22 Maret 2024, <https://money.kompas.com/read/2023/05/27/174637826/kepanjangan-samsat-fungsi-layanan-dan-jam-operasionalnya?page=all>.

<sup>64</sup> Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.

di Jl. Teratai No. 10 – 11, Kaliwates dan Kantor Bersama Samsat Soebandi yang beralamat di Jl. dr. Soebandi No. 123, Patrang.

Samsat ini dikelola oleh tiga institusi yakni Polri, dinas pendapatan dan jasa Raharja. Masing-masing mempunyai tanggung jawab dan wewenang yang berbeda. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

## 2. Visi dan Misi

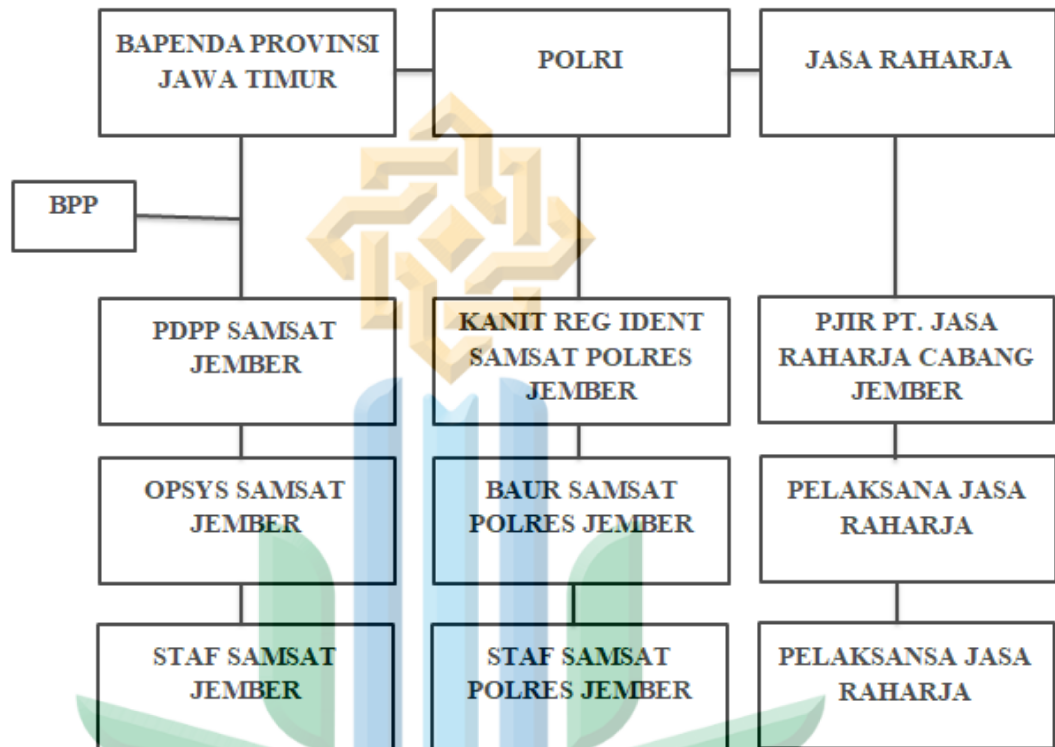
### a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima pada Kantor Bersama Samsat Jember

### b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
- 2) Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
- 3) Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, dan transparan berbasis teknologi informasi
- 4) Mewujudkn kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor
- 5) Mewujudkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

### 3. Struktur Organisasi



**Gambar 4.1:** Struktur Organisasi  
Sumber: Samsat Jember

### 4. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Jember

- a. Kendaraan baru
- b. Pengesahan STNK satu tahun
- c. Penelitian ulang STNK lima tahun
- d. Mutasi Masuk
- e. Mutasi Keluar





layanan unggulan walaupun hari libur wajib pajak masih dapat melakukan pembayaran seperti pada layanan di daerah-daerah, membayar melalui *market palace* dan indomart.<sup>65</sup>

Dari pernyataan Bapak Sutanto layanan unggulan diciptakan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan agar wajib pajak lebih mudah dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Bapak Sutanto juga menyampaikan alasan lain terkait alasan adanya inovasi layanan unggulan Samsat.

Masyarakat selama ini untuk perkotaan bagus tapi untuk daerah yang di pinggir itu kadang meremehkan karena wajib pajak itu melihat kondisi daerahnya kadang jauh dari penegakan hukum, kalau yang kota otomatis untuk penegakan hukum dari kepolisian lebih dekat. Jadi salah satu penyebab dari kepatuhan wajib pajak dari hal tersebut. Sebelum adanya layanan unggulan wajib pajak itu hanya terpusat di Samsat itu, jadi ada yang alasannya jauh, tidak adanya waktu, ribet dan segala macam akhirnya dibuatlah inovasi layanan unggulan untuk mendekati ke masyarakat dan itupun layanan unggulan itu terbatas dikarenakan SDM dari kami terbatas.<sup>66</sup>

Untuk kepatuhan wajib pajak di daerah kota atau wajib pajak yang dekat dengan penegak hukum sudah bagus. Namun untuk wajib pajak

yang berada jauh dari penegak hukum seperti di daerah pinggir (plosok desa) masih kurang dan masih ada yang meremehkan dikarenakan jauh dari penegak hukum. Selain karena jarak yang jauh, ada beberapa alasan

wajib pajak kurang patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah prosedurnya yang kompleks, tidak adanya waktu, dan lain sebagainya. Dengan berbagai faktor kepatuhan wajib pajak tersebut dibuatlah inovasi layanan unggulan Samsat ini dengan maksud untuk

<sup>65</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>66</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

mendekatkan kepada masyarakat sehingga masyarakat patuh dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Layanan Unggulan Samsat di Samsat Jember ada lima yaitu Samsat *Drive Thru*, Samsat *Corner*, Samsat *Payment Point*, Samsat Keliling, dan Sajadah Srikandi.

Dalam sebuah pelayanan seorang pelayan harus memiliki keterampilan dasar yang harus diterapkan saat bertugas. Berikut hasil penelitian mengenai keterampilan petugas layanan unggulan Samsat saat bertugas.

a. Pusatkan perhatian pada pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan mendengarkan dan tidak memotong pembicaraan serta memberi tanggapan kepada wajib pajak. Dari hasil observasi beberapa hal tersebut telah dilakukan oleh petugas di layanan unggulan Samsat Jember.<sup>67</sup>

b. Memberikan pelayanan yang efisien

Agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efisien hal yang dapat dilakukan yaitu jika sudah melayani wajib pajak segera panggil wajib pajak yang lain. Tindakan tersebut sudah dilakukan oleh layanan di kantor Samsat induk maupun di layanan unggulan Samsat.<sup>68</sup>

c. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan

Untuk meningkatkan perasaan harga diri pelanggan dapat dilakukan dengan cara mengenali kehadiran pelanggan dengan segera,

<sup>67</sup> Observasi, 19 Februari 2024.

<sup>68</sup> Observasi, 19 Februari 2024.

tidak menggurui pelanggan. hal-hal tersebut sudah dilakukan oleh petugas Samsat Jember.<sup>69</sup>

d. Membina hubungan baik dengan pelanggan

Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pajak tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan wajib pajak. Hal ini telah diterapkan di layanan Samsat Jember dengan mendengarkan pertanyaan maupun keluhan dari wajib pajak.<sup>70</sup>

e. Dapat menentukan keinginan pelanggan

Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan waji pajak, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan. Hal ini telah diterapkan di layanan Samsat Jember dengan mendengarkan terlebih dahulu tanpa memotong apa yang disampaikan oleh wajib pajak sehingga petugas paham apa keinginan atau pertanyaan dari wajib pajak tersebut.<sup>71</sup>

f. Mengalihkan pelayanan ke orang lain

Cara yang dilakukan adalah bila seorang wajib pajak meminta pelayanan di luar kemampuan petugas, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada petugas lain yang lebih mampu. Hal ini selalu dilakukan oleh petugas Samsat Jember jika ada wajib pajak yan memiliki petanyaan yang tidak dapat dijawab dan

digilib.uinkhas.ac.id <sup>69</sup> Observasi, 19 Februari 2024. digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>70</sup> Observasi, 19 Februari 2024.

<sup>71</sup> Observasi, 19 Februari 2024.

dijelaskan petugas tersebut akan mengalihkan ke bagian informasi atau petugas lain yang lebih paham akan pertanyaan wajib pajak tersebut.<sup>72</sup>

Adapun dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan meliputi beberapa hal. Berikut hasil penelitian mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan di layanan unggulan Samsat Jember.

a. Kecepatan waktu pelayanan

Adapun hal yang disampaikan oleh wajib pajak terkait dengan layanan di layanan unggulan Samsat Jember. Feni selaku pengguna layanan Samsat *Drive Thru* menyampaikan pendapatnya terkait dengan pelayanan di Samsat *Drive Thru* sebagai berikut, “pelayanan yang ada di Samsat *Drive Thru* baik. Pembayaran di Samsat *Drive Thru* tidak sampai 5 menit.”<sup>73</sup>

Hal ini sesuai dengan observasi peneliti terhadap layanan Samsat *Drive Thru* yang ada di Samsat Kaliwates. Petugas di sana cukup cermat dan cekatan dalam melayani wajib pajak yang mau

melakukan pembayan Pajak Kendaraan Bermotor.<sup>74</sup> Sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama. Raziv juga menyampaikan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan di Samsat Keliling bahwa

“kualitasnya baik dan untuk pelayanannya juga cepat.”<sup>75</sup>

<sup>72</sup> Observasi, 19 Februari 2024.

<sup>73</sup> Feni, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024. [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id) [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id) [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>74</sup> Observasi di Samsat Kaliwates, 16 Februari 2024.

<sup>75</sup> Raziv, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

b. Akurasi/ketepatan pelayanan

Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Dalam hal ini wajib pajak pengguna layanan unggulan Samsat Jember memberikan pendapatnya terkait dengan akurasi pelayanan. Berikut pendapat Fatwa terkait dengan akurasi pelayanan Samsat *Corner*.

Petugas di sana memberikan pelayanan dengan cukup cermat. Hal tersebut dikarenakan mereka yang bekerja di sana sudah ahlinya sehingga bisa melayani dengan baik. Menurut saya pelayanan di Samsat *Corner* sudah bagus. Saya disana melakukan pembayaran pajak, kemudian disuruh nunggu sama salah satu petugas, tidak sampai 5 menit sudah selesai.<sup>76</sup>

Dari hasil wawancara dapat dianalisa bahwa petugas di Samsat *Corner* cukup cermat dalam pelayanan sehingga dapat melayani dengan baik. Dengan begitu proses pembayaran dapat berjalan dengan lancar dan cepat.

c. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha

Feni juga menyampaikan bagaimana sikap petugas yang ada di Samsat *Drive Thru* sebagai berikut, “petugas ramah-ramah.”<sup>77</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada wajib pajak pengguna layanan Samsat *Corner*, salah satunya yaitu Fatwa. Fatwa memberikan pendapatnya terkait dengan pelayanan yang ada di Samsat

<sup>76</sup> Fatwa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

<sup>77</sup> Feni, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

*Corner* bahwa “pelayanannya cukup ramah. Waktu itu saya bayar pajak di sana, pelayannya ada tiga.”<sup>78</sup>

Fatwa juga mengatakan bagaimana petugas yang ada di *Samsat Corner* sebagai berikut “mereka juga cukup ramah. Petugas laki-laki maupun perempuan semuanya sangat ramah.”<sup>79</sup>

Dari jawaban Fatwa dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di *Samsat Corner* memuaskan. Dengan pelayanan yang baik dan waktu pelayanan yang cepat serta petugas yang ramah dapat membuat wajib pajak lebih memilih melakukan pembayaran di layanan *Samsat Corner*. Hal ini sesuai dengan observasi peneliti yang melihat langsung bagaimana para petugas *Samsat Corner* memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan ramah dan cakap.<sup>80</sup> Fatwa juga menyampaikan bagaimana kualitas layanan yang ada pada *Samsat Keliling* sebagai berikut “kualitas layanan yang diberikan cukup baik petugasnya cepat, ramah juga.”<sup>81</sup>

Dian selaku pengguna layanan Sajadah Srikandi juga memberi pernyataan terkait dengan layanan Sajadah Srikandi sebagai berikut “saya puas, pelayanannya yang bagus dan juga petugasnya yang ramah membuat saya cukup puas.”<sup>82</sup>

Dari pernyataan yang diberikan oleh Dian terkait dengan layanan Sajadah Srikandi dapat diketahui bahwa layanan ini dapat

<sup>78</sup> Fatwa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

<sup>79</sup> Fatwa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

<sup>80</sup> Observasi di *Samsat Corner* Roxy, 15 Februari 2024.

<sup>81</sup> Fatwa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

<sup>82</sup> Dian, diwawancara oleh Penulis, Jember, 30 Maret 2024.

memberikan kemudahan bagi seorang karyawan swasta seperti Dian. Hal ini dikarenakan sistem layanannya yang dapat dipanggil ke tempat kerja dengan begitu mereka para pekerja atau karyawan tidak perlu meninggalkan tugasnya sebagai karyawan.

d. Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan

Samsat selalu mengadakan evaluasi hal itu dilakukan untuk memberikan rasa nyaman dan puas wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak. Adapun hal yang disampaikan oleh Bapak Sutanto terkait dengan hal tersebut bahwa, “setiap hari ada evaluasi agar sebisa mungkin harus meningkatkan dan zero komplain. Jadi kalau sudah zero komplain otomatis masyarakat itu puas.”<sup>83</sup>

Peneliti juga melakukan pengamatan evaluasi selalu dilakukan ketika apel pagi sebelum dimulai kerja atau sebelum dibukanya pelayanan. Evaluasi disampaikan oleh pemimpin apel kepada staf UPT PPD Jember.<sup>84</sup>

e. Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya

Dari hasil pengamatan peneliti tempat layanan Samsat *Drive Thru* yang berada di Samsat Kaliwates kurang luas sehingga jika wajib pajak banyak yang datang menggunakan layanan tersebut akan terjadi antrian yang cukup panjang sampai keluar. Sehingga mengganggu pengguna jalan yang lewat di sana diakrenakan bangunan

<sup>83</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>84</sup> Observasi, 19 Februari 2024.



Samsat Kaliwates diapit oleh rumah-rumah warga. Hal ini disampaikan juga oleh Bapak Sutanto.

Kendala dari Samsat *Drive Thru* itu dari segi tempatnya yang kurang luas. Apalagi yang ada di Kaliwates. Tapi mau bagaimana ya, sudah gak bisa untuk diperluas, yaitu terbatasnya tempat. Kan tempatnya diapit oleh rumah warga.<sup>85</sup>

Bapak Yanuar juga menyampaikan kendala yang dimiliki oleh layanan unggulan Samsat Jember sebagai berikut, “kendala yang kami hadapi itu, kami dari petugas layanan unggulannya yang terbatas.”<sup>86</sup>

Adapun kendala yang ada pada layanan Sajadah Srikandi yang disampaikan oleh Bapak Sutanto.

Kendala yang dihadapi yaitu instansi-instansi atau suatu perusahaan meminta layanan dengan waktu yang terbatas. Misal daftarnya hari ini, minta selesainya hari ini. Dari situ kita tidak bisa karena banyak yang perlu disiapkan dan petugasnya juga terbatas.<sup>87</sup>

Pada layanan Sajadah Srikandi kendala yang dihadapi terdapat pada instansi yang meminta untuk segera dilayani dengan waktu yang terbatas. Hal itu tidak bisa dilakukan karena keterbatasan dari pihak yang bertugas terbatas dan juga masih ada beberapa hal yang perlu disiapkan.

digilib.uinkhas.ac.id <sup>85</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024. digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>86</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024.

<sup>87</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

- f. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan ketersediaan informasi, lokasi pelayanan dan petunjuk/panduan lainnya

Fatwa juga pernah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling dan memberikan pendapat terkait Samsat Keliling.

Samsat Keliling sangat memudahkan. Jadi kita gak perlu ke kantor Samsatnya. Kan lumayan jauh juga kalo dari rumah saya. Jadi kita bisa datang aja ke Samsat keliling ini. biasanya di daerah alun-alun sini sih. Saya merasa puas karena layanan yang diberikan juga cepat.<sup>88</sup>

Bagi Fatwa adanya Samsat Keliling juga memudahkannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Karena tidak perlu ke kantor induk Samsat yang jaraknya jauh dan juga prosesnya cepat. Adapun pendapat dari Raziv selaku wajib pajak yang pernah menggunakan layanan Samsat Keliling menyampaikan pendapat terkait dengan kemudahan dalam membayar pajak dengan Samsat Keliling.

Samsat Keliling dapat memudahkan saya dalam melakukan pembayaran pajak apalagi untuk yang wilayahnya jauh, saya kan posisinya di kaliwates dan untuk pembayaran pajak di Samsat Soebandi itu jauh. Jadi dengan adanya Samsat Keliling memudahkan sekali. Saya merasa puas karena membayar pajak jadi gampang, mudah, dan tidak perlu jauh-jauh ke Samsat Soebandi.<sup>89</sup>

Dari pernyataan di atas dapat diketahui alasan Raziv memilih untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor di layanan Samsat Keliling, yaitu karena Samsat Keliling memudahkannya dalam

<sup>88</sup> Fatwa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

<sup>89</sup> Raziv, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

membayar Pajak Kendaraan Bermotor tanpa harus jauh-jauh ke kantor Samsat Induk. Dian sebagai pengguna layanan Sajadah Srikandi juga mengungkapkan kelebihan membayar pajak melalui layanan Sajadah Srikandi.

Kelebihannya kita tidak perlu harus ke kantor Samsat untuk bayar pajak, cukup melakukan panggilan mereka akan datang sesuai dengan waktu yang diberikan. Dan juga pelayanannya yang memuaskan dan petugas yang ramah dan cekatan dalam melayani membuat saya puas dengan layanan sajadah Srikandi.<sup>90</sup>

- g. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain

Fatwa juga menyampaikan bahwa ia merasa nyaman selama membayar pajak di Samsat Keliling berikut jawaban dari Fatwa, “sangat nyaman karena tidak perlu ke kantor Samsatnya.”<sup>91</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada wajib pajak pengguna layanan Sajadah Srikandi. Dian mengungkapkan alasannya memilih membayar pajak dengan Sajadah Srikandi sebagai berikut,

“karena layanan sajadah Srikandi dapat dipanggil, jadi kita sebagai pekerja swasta dimudahkan dengan adanya layanan semacam ini karena saya tidak harus meninggalkan pekerjaan saya di sini.”<sup>92</sup>

Untuk merealisasikan *service excellent*, internal lembaga atau perusahaan harus membenahi keseluruhan unit atau bagian yang terlibat langsung dengan kegiatan pelayanan. Jadi untuk mencapai

digilib.uinkhas.ac.id <sup>90</sup> Dian, diwawancara oleh Penulis, Jember, 30 Maret 2024. id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>91</sup> Fatwa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 29 Maret 2024.

<sup>92</sup> Dian, diwawancara oleh Penulis, Jember, 30 Maret 2024.

layanan yang prima harus diadakan evaluasi. Adapun hal yang disampaikan oleh Bapak Sutanto terkait dengan hal tersebut bahwa, “setiap hari ada evaluasi agar sebisa mungkin harus meningkatkan dan zero komplain. Jadi kalau sudah zero komplain otomatis masyarakat itu puas.”<sup>93</sup>

Dari hasil wawancara di atas dengan Bapak Sutanto bisa dianalisa kalau evaluasi selalu dilakukan agar wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan unggulan Samsat. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Hasil dari penelitian dengan observasi peneliti menemukan bahwa petugas pada beberapa layanan unggulan Samsat Jember dapat memberikan pelayanan yang baik dengan melayani dan menjawab ketidaktahuan wajib pajak dengan sabar, cermat, dan ramah.

Layanan unggulan Samsat melayani Pajak Kendaraan

Bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berikut hasil penelitian terkait dengan layanan unggulan yang melayani pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor yang ada di Samsat Jember.

a. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat mencakup kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang

<sup>93</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

terdaftar di wilayah provinsi yang bersangkutan, atau dapat mencakup kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dalam jangka waktu tertentu. Bapak Sutanto memberikan keterangan terkait dengan objek Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dibayarkan di layanan unggulan Samsat sebagai berikut, “semua yang berpajak kita layani.”<sup>94</sup>

Bapak Yanuar selaku staf tata usaha UPT PPD Jember juga memberikan pernyataan terkait dengan objek Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dibayarkan di layanan unggulan Samsat, sebagai berikut, “motor, mobil, dan semua kendaraan yang berpajak.”<sup>95</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bapak Sutanto dan Bapak Yanuar dapat dianalisa bahwa pembayaran pajak dapat dilakukan oleh pemilik jenis kendaraan yang berpajak seperti mobil, motor, dan lain sebagainya.

#### b. Subjek Pajak dan Wajib Pajak

Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai kewenangan atas kendaraan bermotor. Sedangkan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Di samping Samsat dapat mempermudah masyarakat untuk membayar pajak ada kendala yang dialami, seperti yang disampaikan oleh Bapak Sutanto.

Masyarakat itu tidak sadar, contoh masyarakat membeli kendaraan *second* jadi mereka beranggapan mebayar pajak itu ribet harus ada KTP dan segala macam. Tapi mereka

<sup>94</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>95</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024.

tidak sadar dengan kita menampilkan KTP itu karena nanti kedepannya *single data* di KTP itu untuk administrasi dan registrasi. Jadi kalau bukan atas nama sendiri kalau mau dijual harus lapor jual agar tidak terkena dampak ketika kendaraan yang sudah dijual, pemilik baru melakukan tindak kriminal dengan kendaraan kita sebelumnya.<sup>96</sup>

Bapak Sutanto juga memberikan pernyataan terkait dengan kendala yang dihadapi oleh layanan unggulan Samsat Jember bahwa, “kendala yang dihadapi salah satunya adalah terkait identitas KTP banyak yang tidak menggunakan namanya sendiri dan Samsat belum bisa menjangkau/melayani daerah-daerah yang jauh (plosok).”<sup>97</sup>

Dari dua pernyataan di atas memiliki persamaan yaitu kendala terkait wajib pajak yang membawa identitas diri (KTP) yang berbeda dengan identitas nama yang tertera pada STNK. Hal semacam itu dianggap ribet oleh beberapa wajib pajak. Dengan menunjukkan identitas diri (KTP) yang sesuai dengan STNK atau jika kendaraan atas nama badan atau perusahaan, wajib pajak harus menyertakan surat kuasa serta identitas diri (KTP) sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

#### c. Masa Pajak

Masa perpanjangan STNK di Indonesia ada dua jenis yaitu tahunan dan lima tahunan. Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor wajib memperbaharui STNK-nya setiap setahun sekali. Syarat yang harus dikirim adalah STNK asli, KTP asli dan jumlah

<sup>96</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>97</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

pembayaran.<sup>98</sup> Bapak Sutanto memberikan keterangan terkait dengan masa pajak yang dapat dilakukan di layanan unggulan Samsat Jember bahwa, “jadi untuk penul atau yang tahunan itu bisa dilayani di semua layanan unggulan.”<sup>99</sup>

Bapak Yanuar juga memberikan keterangan terkait dengan masa pajak yang dapat dilakukan di layanan Sajadah Srikandi sebagai berikut, “selain layanan yang berbasis gender juga pada layanan Sajadah Srikandi melayani cek fisik tanpa harus ke samsat induk dan juga melayani pembayaran pajak lima tahunan.”<sup>100</sup>

Dari hasil wawancara Bapak Sutanto dan Bapak Yanuar dapat dianalisa bahwa pembayaran pajak tahunan dapat dilakukan di semua layanan unggulan, namun untuk layanan Sajadah Srikandi juga melayani pembayaran pajak lima tahunan serta cek fisik. Namun di layanan Sajadah Srikandi ada persyaratan khusus untuk mendapatkan layanan ini, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak

Yanuar bahwa, “Sajadah srikandi adalah layanan panggilan dan melayani minimal 10 SK.”<sup>101</sup>

Jadi layanan untuk melakukan pembayaran dengan Sajadah Srikandi minimal terdapat sepuluh surat kendaraan yang akan diperpanjang.

<sup>98</sup> Observasi, 19 Februari 2024.

<sup>99</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024. [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id) [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)

<sup>100</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024.

<sup>101</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024.



## 2. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember

Upaya merupakan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan atau mengembangkan sesuatu baik dari keterampilan, pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Wawancara dilakukan dengan Bapak Sutanto terkait dengan upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat.

Salah satunya yaitu dengan sosialisasi. Kalau samsat hanya melayani pelayanan. Jadi semua permasalahan yang di layanan kita bisa mengatasinya di situ. Jadi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ranahnya UPT. Di UPT ada seksi pendataan ada seksi penagihan. Pada pendataan itu kita setiap hari mencetak surat perpajakan yang terlambat bayar, setelah itu dibagi disebar itu yang ditagih. Terkadang ketika ditagih masyarakat ada yang malu, cuwek, dan sebagainya. Tapi kita sudah berupaya untuk menyadarkan wajib pajak untuk membayar salah satunya lewat SMS atau Whatsapp.<sup>102</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bapak Sutanto dapat dianalisis sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Hal itu juga dilakukan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember.

Publikasi adalah tindakan mempromosikan perusahaan sedemikian rupa sehingga masyarakat umum mengetahuinya, kegiatan ini dapat menggunakan media sebagai alat untuk menyebarkan informasi. Adapun hal yang disampaikan terkait dengan publikasi oleh Bapak Sutanto. Bapak Sutanto memberikan pernyataan terkait dengan publikasi Samsat dan juga

<sup>102</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

upaya yang dilakukan Samsat Jember untuk menghadapi kendala yang ada sebagai berikut, “upaya kita dengan melakukan sosialisasi.”<sup>103</sup>

Bapak Sutanto menyampaikan terkait dengan publikasi atau sosialisasi layanan unggulan yang ada di Samsat Jember sebagai berikut, “lewat radio, medsos, *door to door*.”<sup>104</sup>

Adapun Bapak Sutanto menyampaikan terkait publikasi atau sosialisasi Sajadah Srikandi sebagai berikut, “lewat instagram, sosialisasi membagikan brosur pada masyarakat saat beroperasi atau ke instansi-instansi.”<sup>105</sup>

Keterangan di atas sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Sosialisasi dilakukan untuk mempromosikan program baru ataupun memberikan informasi untuk memberikan pemahaman terhadap wajib pajak. Sosialisasi terhadap wajib pajak dilakukan di kantor samsat, tidak hanya itu sosialisasi langsung juga dilakukan pada saat CFD (*Car Free Day*) di Alun-Alun Jember. Selain hal tersebut pihak UPT PPD

Jember juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan menyebarkan brosur.<sup>106</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<sup>103</sup> Sutanto, Diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>104</sup> Sutanto, Diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>105</sup> Sutanto, Diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>106</sup> Observasi, 19 Februari 2024.



**Gambar 4.3:** Pembagian Brosur  
**Sumber:** Samsat Jember



**Gambar 4.4:** Sosialisasi di CFD (Pembagian Brosur)  
**Sumber:** Samsat Jember

Dari beberapa pernyataan terkait dengan publikasi atau sosialisasi Samsat dapat diketahui media yang digunakan yaitu melalui media massa seperti medsos, radio, instagram, dan juga dilakukannya sosialisasi dengan menyebarkan brosur ke masyarakat. Selain itu sosialisasi *door to door*

juga dilakukan untuk memberikan informasi tentang layanan yang ada di

Samsat Jember. Sosialisasi *door to door* dilakukan untuk mensosialisasikan layanan jemput bola seperti Sajadah Srikandi.



**Gambar 4.5:** Sosialisasi Sajadah Srikandi

**Sumber:** Samsat Jember

Publikasi dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember. Hal tersebut dilakukan untuk memberitahu atau memberikan informasi terhadap masyarakat akan adanya layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tanpa harus ke kantor induk Samsat. Dengan diadakannya sosialisasi

layanan unggulan ini banyak yang mengetahui adanya layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selain di kantor Samsat induk. Berikut data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di masing-masing layanan unggulan.

Bapak Sutanto memberikan keterangan terkait layanan *Drive Thru* dapat meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor.

Di layanan *Drive Thru* setiap hari rata-rata penerimaannya 100 juta dan SK yang diterima rata-rata 200. Intinya itu layanan unggulan dikatakan berhasil jika Samsat induk itu sepi. Karena proses yang di induk kita fokuskan kepada proses mutasi masuk, mutasi keluar,

dan lima tahunan. Jadi untuk penul atau yang tahunan itu bisa dilayani di semua layanan unggulan.<sup>107</sup>

Dari keterangan Bapak Sutanto layanan Samsat *Drive Thru* memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di layanan *Drive Thru* setiap hari rata-rata penerimaannya 100 juta dan SK yang diterima rata-rata 200. Hal ini sesuai dengan data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2018 – 2022.

**Tabel 4.1**

**Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari  
Layanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2018 – 2022**

TAHUN	REALISASI PKB	DRIVE THRU		%
		SK	POTENSI	
2018	202,962,079,912	79,347	31,860,002,700	15.70%
2019	218,910,330,700	79,114	33,988,133,150	15.53%
2020	205,946,078,240	83,835	35,224,468,850	17.10%
2021	212,364,850,925	89,371	38,068,360,550	17.93%
2022	236,075,558,158	84,426	39,644,413,350	16.79%

**Sumber : Diolah Oleh Peneliti**

Dapat dilihat dari tabel di atas realisasi penerimaan Pajak

Kendaraan Bermotor pada Samsat Jember (Samsat Kaliwates dan Samsat Soebandi) dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan

Samsat *Drive Thru* dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018

penerimaan pada Samsat *Drive Thru* Rp 31.860.002.700 yang menyumbangkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 15,70%.

Pada tahun 2019 penerimaan pada Samsat *Drive Thru* mengalami penurunan sebesar 0,17% yaitu 15,53%. Hal tersebut disebabkan oleh

<sup>107</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.



pandemi COVID-19. Pada tahun 2020 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mulai kembali mengalami kenaikan yaitu pada Samsat *Drive Thru* memperoleh penerimaan Rp 35.224.468.850 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember sebesar 17,10%. Pada tahun 2021 penerimaan Samsat *Drive Thru* sebesar Rp 38.068.360.550 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember sebesar 17,93% dengan begitu penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 presentase mengalami penurunan tapi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tetap mengalami kenaikan karena target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember ditambah begitu pula dengan layanan Samsat *Drive Thru*.

Pernyataan Bapak Sutanto terkait pengaruh Samsat *Corner* terhadap Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut, “penerimaan dari Samsat *Corner* lumayan berpengaruh bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember.”<sup>108</sup>

Dari keterangan yang disampaikan oleh Bapak Sutanto selaku pimpinan Pengelola Data Pelayanan Perpajakan Samsat Soebandi bahwa Samsat *Corner* cukup berpengaruh untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang disajikan sebagai berikut.

<sup>108</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

Tabel 4.2

**Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari  
Layanan Samsat *Corner* Tahun 2018 – 2022**

TAHUN	REALISASI PKB	SAMSAT CORNER		%
		SK	POTENSI	
2018	202,962,079,912	5,433	2,732,244,050	1.35%
2019	218,910,330,700	15,909	8,946,289,850	4.09%
2020	205,946,078,240	10,185	6,225,768,700	3.02%
2021	212,364,850,925	7,827	5,037,856,750	2.37%
2022	236,075,558,158	9,490	6,851,485,500	2.90%

**Sumber :** Diolah Oleh Peneliti

Dapat dilihat dari tabel di atas realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Jember (Samsat Kaliwates dan Samsat Soebandi) dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Samsat *Corner* dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018 penerimaan pada Samsat *Corner* Rp 2.732.244.050 yang menyumbangkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 1,35%. Pada tahun 2019 penerimaan pada Samsat *Corner* mengalami kenaikan sebesar 2,74% yaitu 4,09%.

Pada tahun 2020 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat *Corner* mengalami penurunan, hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 dan mulai diberlakukan kebijakan *lock down* yang mengharuskan masyarakat dibatasi dalam beraktivitas di luar rumah. Pada tahun 2021 penerimaan Samsat *Corner* tetap mengalami penurunan yaitu dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat *Corner* sebesar Rp 5.037.856.750 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan

Bermotor Samsat Jember sebesar 2,37%. Pada tahun 2022 presentase



mengalami penurunan tapi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tetap mengalami kenaikan karena target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember ditambah.

Bapak Sutanto juga memberikan pernyataan terkait dengan pengaruh Samsat *Payment Point* dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut, “penerimaan dari *Payment Point* lumayan berpengaruh.”<sup>109</sup>

Dikarenakan petugas Samsat *Payment Point* bukan dari pegawai Samsat melainkan dari pihak Bank Jatim setempat jadi tidak ditemukan kendala pada layanan ini. Dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat *Payment Point* lumayan berpengaruh terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jember dengan bukti data sebagai berikut.

**Tabel 4.3**

**Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari**

**Layanan Samsat *Payment Point* Tahun 2018 – 2022**

TAHUN	REALISASI PKB	PAYMENT POINT		%
		SK	POTENSI	
2018	202,962,079,912	49,407	15,498,357,300	7.64%
2019	218,910,330,700	52,060	17,549,786,850	8.02%
2020	205,946,078,240	40,328	13,674,276,350	6.64%
2021	212,364,850,925	41,785	14,192,857,350	6.68%
2022	236,075,558,158	41,398	15,784,317,150	6.69%

**Sumber :** Diolah Oleh Peneliti

<sup>109</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

Dapat dilihat dari tabel di atas realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Jember (Samsat Kaliwates dan Samsat Soebandi) dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Samsat *Payment Point* dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018 penerimaan pada Samsat *Payment Point* Rp 15.498.357.300 yang menyumbangkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 7,64%. Pada tahun 2019 penerimaan pada Samsat *Payment Point* mengalami kenaikan yaitu 8,02%. Pada tahun 2020 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat *Payment Point* mengalami penurunan, hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 dan mulai diberlakukan kebijakan *lock down* yang mengharuskan masyarakat dibatasi dalam beraktivitas di luar rumah. Pada tahun 2021 penerimaan Samsat *Payment Point* mengalami sedikit kenaikan yaitu dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat *Payment Point* sebesar Rp 14.192.857.350 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember sebesar 6,68%. Pada tahun 2022 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tetap mengalami kenaikan dengan penerimaan pada layanan Samsat *Payment Point* Rp 15.784.317.150 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember 6,69%.

Bapak Sutanto juga memberikan pernyataan terkait pengaruh Samsat Keliling dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut, “layanan Samsat Keliling sangat berpengaruh dalam memberikan

dikarenakan pelayanannya yang sudah terjadwal dan melayani dengan mendatangi beberapa lokasi.”<sup>110</sup>

Bapak Yanuar juga memberikan pernyataan terkait dengan pengaruh Samsat Keliling dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut, “Samsat Keliling cukup berpengaruh untuk penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.”<sup>111</sup>

Hal tersebut sesuai dengan data yang ada di tabel berikut. Samsat Keliling memberikan kontribusi cukup banyak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

**Tabel 4.4**

**Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari Layanan Samsat Keliling Tahun 2018 – 2022**

TAHUN	REALISASI PKB	SAMSAT KELILING		%
		SK	POTENSI	
2018	202,962,079,912	75,806	25,542,933,950	12.59%
2019	218,910,330,700	75,050	26,277,936,300	12.00%
2020	205,946,078,240	40,616	14,551,054,350	7.07%
2021	212,364,850,925	37,544	15,162,144,650	7.14%
2022	236,075,558,158	44,291	20,181,727,250	8.55%

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Dapat dilihat dari tabel di atas realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Jember (Samsat Kaliwates dan Samsat Soebandi) dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Samsat Keliling dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018 penerimaan pada Samsat Keliling Rp 25.542.933.950 yang

<sup>110</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>111</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024.

menyumbangkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 12,59%. Pada tahun 2019 penerimaan pada Samsat Keliling mengalami kenaikan penerimaan yaitu Rp 26.277.936.300. Pada tahun 2020 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Keliling mengalami penurunan, hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 dan mulai diberlakukan kebijakan *lock down* yang mengharuskan masyarakat dibatasi dalam beraktivitas di luar rumah. Pada tahun 2021 penerimaan Samsat Keliling mengalami sedikit kenaikan yaitu dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Keliling sebesar Rp 15.162.144.650 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember sebesar 7,14%. Pada tahun 2022 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tetap mengalami kenaikan dengan penerimaan pada layanan Samsat Keliling Rp 20.181.727.250 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember 8,55%.

**KB SAMSAT JEMBER**  
**JADWAL SAMSAT KELILING**

HARI	WAKTU	WILAYAH BARAT MOBIL 1	WILAYAH BARAT MOBIL 2	WILAYAH TIMUR MOBIL 3
SENIN	08.00 WIB -12.00 WIB	KENCONG JL. DIPONEGORO	AMBULU DIRA AMBULU	TEMPUREJO JL. KH. ABDULLAHMAN No.25
SELASA	08.00 WIB -12.00 WIB	GUMUKMAS JL. RA. KARTINI	WULUHAN DEPAN BALAI DESA DUKUH DEMPOK	MAYANG JL. RAUNG (DEPAN KANTOR DPU)
RABU	08.00 WIB -12.00 WIB	AMBULU LAPANGAN GLORY	UMBULSARI TUGU SIMPANG TIGA	KALISAT DEPAN C. BEST KALISAT
KAMIS	08.00 WIB -12.00 WIB	WULUHAN JL. PAHCAWAN No.75	JENGGAWAH ALUN-ALUN JENGGAWAH	SUKOWONO JL. SUMBERJAMBE (LAP. BESAR)
JUMAT	08.00 WIB -11.00 WIB	BALUNG DIRA BALUNG	ALUN-ALUN DEPAN GRAPARI TELKOM	PASAR TANJUNG JALAN MATAHARI – PS TANJUNG
SABTU	08.00 WIB -12.00 WIB	BALUNG DIRA BALUNG	BANGSALSARI DEPAN KORAMIL	SILO TERMINAL LAMA
<b>SAMSAT KELILING MALAM</b>				
SENIN-JUMAT		19.00-20.30 WIB		ALUN-ALUN JEMBER (DEPAN GRAPARI TELKOMSEL)

**Gambar 4.6:** Jadwal Samsat Keliling

Sumber: Samsat Jember

Dari beberapa lokasi Samsat Keliling terdapat daerah yang memiliki peminat yang paling banyak seperti yang dikatakan oleh bapak Sutanto sebagai berikut, “yang memiliki peminat paling tinggi terdapat di daerah yang jauh dari kantor induk seperti di Wuluhan, Silo dan lain-lain.”<sup>112</sup>

Bapak Yanuar juga memberikan pernyataan terkait dengan daerah yang memiliki peminat lebih banyak terhadap Samsat Keliling sebagai berikut, “daerah pinggir yang jauh dari kantor Samsat seperti Silo.”<sup>113</sup>

Dapat dikatakan peminat terbanyak dari layanan Samsat Keliling di daerah Kabupaten Jember yaitu daerah-daerah pinggir kota Wuluhan dan Silo. Bapak Sutanto juga memberikan pernyataan terkait pengaruh Sajadah Srikandi dalam meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut, “penerimaan dari Sajadah Srikandi tidak terlalu berpengaruh karena sistemnya permintaan.”<sup>114</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Yanuar bahwa, “Sajadah Srikandi tidak terlalu banyak pengaruhnya dikarenakan, yaitu kami hanya melayani sesuai permintaan atau panggilan.”<sup>115</sup>

Pernyataan dari Bapak Yanuar terbukti pada data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di layanan Sajadah Srikandi sebagai berikut.

<sup>112</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>113</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024. digilib.uinkhas.ac.id

<sup>114</sup> Sutanto, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Januari 2024.

<sup>115</sup> Yanuar Tri Laksono, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Januari 2024.

Tabel 4.5

**Penerimaan PKB di Samsat Jember dan Penerimaan PKB dari  
Layanan Sajadah Srikandi Tahun 2018 – 2022**

TAHUN	REALISASI PKB	SAJADAH SRIKANDI		%
		SK	POTENSI	
2018	202,962,079,912	2,954	1,075,644,800	0.53%
2019	218,910,330,700	1,447	689,015,000	0.31%
2020	205,946,078,240	705	494,184,200	0.24%
2021	212,364,850,925	1,013	827,008,300	0.39%
2022	236,075,558,158	1,072	767,964,500	0.33%

**Sumber** : Diolah Oleh Peneliti

Dapat dilihat dari tabel di atas realisasi penerimaan P pada Samsat Jember (Samsat Kaliwates dan Samsat Soebandi) dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada layanan Sajadah Srikandi dari tahun 2018 sampai 2022. Pada tahun 2018 penerimaan pada Sajadah Srikandi sebesar Rp 1.075.644.800 yang menyumbangkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,53%. Pada tahun 2019 penerimaan pada Sajadah Srikandi mengalami penurunan penerimaan yaitu Rp 689.015.000. Pada tahun 2020 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Sajadah Srikandi masih mengalami penurunan yaitu Rp 494.184.200, hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 dan mulai diberlakukan kebijakan *lock down* yang mengharuskan masyarakat dibatasi dalam beraktivitas di luar rumah. Pada tahun 2021 penerimaan Sajadah Srikandi mengalami kenaikan yaitu dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Sajadah Srikandi sebesar Rp 827.008.300 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember sebesar 0,39%. Pada tahun 2022



penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Sajadah Srikandi mengalami penurunan yaitu Rp 767.964.500 dengan presentase terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember 0,33%.

### C. PEMBAHASAN TEMUAN

Setelah melakukan penelitian di Samsat Jember, peneliti dapat mengetahui mengenai bagaimana dampak atau pengaruh dari adanya Samsat terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember. Dari data yang telah dipaparkan, peneliti akan membahas hasil temuan sebagai berikut:

#### 1. Implementasi Layanan Unggulan Samsat Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember

Menurut Lovelock dan Wright dalam buku yang ditulis oleh Wiwik Sulistiyowati, Pelayanan atau jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan

tempat tertentu yang akibat tindakan tersebut menimbulkan perubahan yang diinginkan pada diri pelanggan atau atas nama penerima jasa.<sup>116</sup> Jadi

jasa atau layanan merupakan suatu kegiatan yang memberi nilai manfaat

untuk pelanggan. Fakta dilapangan semua Layanan Unggulan Samsat memberikan nilai manfaat bagi masyarakat yang melakukan pembayaran

pajak melalui layanan tersebut. Hal itu dibuktikan dari hasil wawancara

beberapa wajib pajak yang menyatakan kepuasannya dalam melakukan

<sup>116</sup> Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, 16.



pembayaran di layanan unggulan yang ada di Samsat Jember. Mereka menyatakan melakukan pembayaran pajak melalui layanan unggulan mempermudah mereka tanpa harus ke kantor Samsat induk yang jaraknya jauh dan juga memberikan waktu yang lebih efisien.

Menurut Daryanto dan Ismanto, ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, yaitu: (1) Memusatkan Pusatkan perhatian pada pelanggan. (2) Memberikan pelayanan yang efisien. (3) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. (4) Membina hubungan baik dengan pelanggan. (5) Dapat menentukan keinginan pelanggan. (6) Mengalihkan pelayanan ke orang lain.<sup>117</sup> Dari hasil observasi dan wawancara, fakta lapangan menunjukkan pada poin (1) petugas telah melakukan hal tersebut dengan mendengarkan dan tidak memotong pembicaraan serta memberi tanggapan kepada wajib pajak. (2) petugas telah melakukan langkah yang tepat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efisien dengan cara jika sudah melayani wajib pajak

segera panggil wajib pajak yang lain. (3) Untuk meningkatkan perasaan harga diri pelanggan dapat dilakukan dengan cara mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan. (4) Agar dapat terjalin hubungan yang baik petugas mendengarkan pertanyaan maupun keluhan dari wajib pajak. (5) Di layanan Samsat Jember dengan mendengarkan terlebih dahulu tanpa memotong apa yang disampaikan oleh wajib pajak sehingga petugas paham apa keinginan atau pertanyaan

dari wajib pajak tersebut. (6) Jika ada wajib pajak yang memiliki pertanyaan yang tidak dapat dijawab dan dijelaskan petugas tersebut akan mengalihkan ke bagian informasi atau petugas lain yang lebih paham akan pertanyaan wajib pajak tersebut.

Memiliki kemampuan yang memadai untuk membangun pribadi menjadi pelayan publik yang baik, bersikap ramah, sopan dan hormat disaat melakukan interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk membantu dalam memperoleh pelayanan. Sesuai dengan firman Allah di surat Al-An'am ayat 135, berbuatlah sesuai kedudukanmu dan semampumu, kelak nanti akan memperoleh tempat yang terbaik diakhirat. Firman tersebut menjadi landasan pondasi bagi seorang pelayan publik, agar menjadi seorang insan yang berguna bagi nusa dan bangsa.<sup>118</sup> Fakta di lapangan menunjukkan petugas Samsat Jember sudah melakukan pelayanan dengan baik. Dari keterangan beberapa wajib pajak mengatakan petugas Samsat melayani wajib pajak dengan sikap yang ramah dan sopan.

Pendapat Vincent Gaspersz, kualitas layanan memiliki parameter seperti kecepatan pelayanan, integritas/ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan, jumlah petugas pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya, kualitas pelayanan terkait dengan ketersediaan informasi, lokasi pelayanan dan petunjuk dan kenyamanan

lainnya, peralatan dan teknologi dan lain sebagainya.<sup>119</sup> Fakta di lapangan sudah sesuai dengan pendapat tersebut. Pada layanan unggulan Samsat Jember telah memenuhi dimensi-dimensi tersebut, yang mana layanan di semua layanan unggulan yang ada di Samsat Jember hanya memerlukan sedikit waktu kurang lebih lima menit untuk melakukan proses transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pada dimensi ketepatan pelayanan juga sudah memenuhi kriteria yang menurut penuturan wajib pajak yang telah diwawancarai petugas layanan unggulan sudah cermat dalam proses pelayanan. Pada dimensi kesopanan dan keramahan pelaku usaha juga sudah sesuai dengan apa yang telah disampaikan wajib pajak yang merasa nyaman karena petugasnya yang ramah. Selanjutnya dimensi tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan, dari hasil wawancara Bapak Sutanto menyatakan bahwa setiap layanan unggulan akan dilakukan evaluasi guna memberikan layanan yang prima. Pada dimensi jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung, dari hasil observasi sudah sesuai bahwa fasilitas yang ada di layanan unggulan memadai, seperti adanya kursi tunggu untuk wajib pajak, laptop atau komputer dan printer untuk digunakan dalam proses penginputan data, serta adanya beberapa petugas yang melayani.<sup>120</sup> Pada dimensi kualitas pelayanan layanan yang ada di setiap Samsat sudah memenuhi kriteria dimensi tersebut seperti pelayanan yang nyaman hal ini disampaikan oleh beberapa wajib pajak yang merasa nyaman melakukan pembayaran

<sup>119</sup> Ritonga, *Pelayanan Prima*, 178.

<sup>120</sup> Observasi di Samsat Corner Roxy, 19 Februari 2024.

melalui layanan unggulan. Dari segi fasilitas dan teknologi juga Samsat sudah memberikan itu semua, dengan teknologi yang semakin maju pembayaran pajak kendaraan bermotor sekarang sudah dapat di lakukan di mana saja seperti melakukan pembayaran melalui indomart, E-Samsat, dompet digital seperti gopay, tokopedia, dan lain-lain.

Menurut Andriani dalam buku yang ditulis oleh Sotarduga Sihombing dan Susy Alestriani Sibagariang Pajak adalah suatu (pelaksanaan) sumbangan masyarakat kepada pemerintah yang dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan (undang-undang) masyarakat tanpa imbalan langsung yang nantinya dapat digunakan untuk menyediakan dana masyarakat sehubungan dengan kewajiban pemerintah menjalankan pemerintahan.<sup>121</sup> Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Fakta di lapangan menunjukkan Pajak Kendaraan Bermotor sifatnya memaksa dan juga nama kepemilikan yang ada di surat kendaraan

atau pada STNK harus sesuai dengan identitas diri (KTP) wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak, jika tidak sesuai maka tidak dapat diproses atau dapat diproses jika SK tersebut dilakukan balik nama.

Dalam peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang dimaksud dengan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat mencakup kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di wilayah provinsi yang bersangkutan, atau dapat mencakup

<sup>121</sup> Sihombing dan Sibagariang, *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)*, 1-2.

kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dalam jangka waktu tertentu.<sup>122</sup> Fakta di lapangan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor terdiri atas nama pribadi dan badan. Jika melakukan pembayaran kendaraan milik badan orang yang melakukan proses pembayaran harus membawa surat kuasa dan KTP.

Pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak tahunan dan pajak lima tahunan.<sup>123</sup> Fakta di lapangan menunjukkan pembayaran pajak terbagi menjadi dua. Pajak tahunan dilakukan pembayaran dengan hanya membawa KTP, STNK, dan uang sejumlah pembayaran serta proses pembayaran cepat. Sedangkan untuk pajak lima tahunan prosesnya lebih kompleks dengan harus melakukan cek fisik, mutasi, dan lain sebagainya sehingga memerlukan waktu lebih lama dibandingkan dengan melakukan pembayaran pajak tahunan.

## **2. Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan**

### **Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember**

Menurut Wina Sanjaya upaya adalah segala kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan yang ada atau mengembangkan keterampilan baru, baik dari segi pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Fakta di lapangan menunjukkan upaya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan dengan menciptakan inovasi baru terkait dengan layanan unggulan. Untuk mengenalkan

digilib.uinkhas.ac.id <sup>122</sup> Siahaan, *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*, 180. digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

<sup>123</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 70 angka 1-3.

layanan unggulan ke masyarakat pihak UPT PPD Jember giat melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Menurut Kukuh Sinduwiatno Kegiatan menyediakan atau mendistribusikan informasi ini disebut kegiatan publikasi. Publikasi adalah tindakan mengenalkan sehingga diketahui oleh masyarakat umum. Kegiatan publikasi dapat menggunakan media massa sebagai alat untuk menyebarkan informasi.<sup>124</sup> Fakta di lapangan dari penuturan Bapak Sutanto kegiatan promosi Samsat dilakukan dengan berbagai media yaitu dengan menggunakan media sosial Samsat dan juga menggunakan penyiaran melalui radio serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Selain menggunakan media massa kegiatan publikasi dilakukan dengan media sosial. Seiring dengan kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi kegiatan publikasi dapat dengan mudah dilakukan. Samsat Jember menggunakan media sosial seperti Instagram untuk memberikan informasi terkait dengan kegiatan Samsat seperti informasi terkait dengan jadwal layanan unggulan yakni Samsat Keliling.

Sosialisasi layanan unggulan juga dilakukan dengan mendatangi langsung atau terjun langsung ke masyarakat dengan cara mendatangi pusat keramaian seperti pada gambar 4.3 dan gambar 4.4. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat lebih mengenal layanan-layanan lain yang ada di Samsat Jember. Sosialisasi seperti ini sering dilakukan jua ketika lagi operasi di jalan, lagi bertugas melayani masyarakat yang membayar Pajak

<sup>124</sup> Sinduwiatmo, *Buku Ajar Mata Kuliah Teknik Publisitas*, 1.

Kendaraan Bermotor di layanan unggulan seperti layanan Samsat Keliling yang ada di Alun-Alun Jember ketika *Car Free Day (CFD)*. Mereka biasanya melakukan sosialisasi tersebut dengan menyebarkan brosur layanan unggulan Samsat Jember dengan membeikan informasi terkait dengan brosur yang disebar.

Pada layanan Sajadah Srikandi dilakukan sosialisasi dengan melakukan sosialisasi *door to door* yaitu kegiatan sosialisasi dengan mendatangi instansi-instansi seperti perusahaan, sekolah atau kampus, dan lain sebagainya. Sosialisasi *door to door* dilakukan untuk memberikan informasi terkait layanan jemput bola seperti layanan Sajadah Srikandi. Hal ini dilakukan karena Sajadah Srikandi merupakan inovasi layanan Samsat baru yang masih belum banyak dikenal masyarakat.

Dengan dilakukannya sosialisasi terkait dengan layanan unggulan Samsat Jember. Hal ini dapat membuktikan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan. Pada layanan unggulan

Samsat *Drive Thru* memiliki dampak yang paling besar dibandingkan dengan layanan unggulan yang lain. Hal ini dikarenakan lokasi yang berada di daerah kota yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta proses yang dilalui praktis tidak perlu turun dari kendaraan. Temuan ini relevan dengan penelian yang dilakukan oleh Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah yang menunjukkan bahwa Samsat *Drive Thru* memiliki dampak yang positif terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat



Jakarta Timur karena praktis dengan masyarakat tidak perlu turun dari kendaraan untuk melakukan pembayaran.<sup>125</sup>

Pada layanan unggulan Samsat *Corner* walaupun tidak besar pengaruhnya terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember, namun itu cukup memberikan pengaruh terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember. Dengan lokasi yang berada di pusat perbelanjaan yaitu di Roxy Square memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya dan juga karena pelayanannya yang relatif cepat membuat wajib pajak lebih memilih untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di layanan Samsat *Corner*. Hasil temuan ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas. Pada pembahasan hasil temuan di penelitiannya menyebutkan bahwa sebagian besar responden memilih Samsat *Corner* sebagai pilihan untuk membayar pajak karena waktu yang dibutuhkan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat *Corner* lebih cepat

dan juga Samsat *Corner* mudah dijangkau dibandingkan dengan kantor Samsat induk.<sup>126</sup>

Pada layanan unggulan Samsat *Payment Point* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember dikarenakan titik Samsat *Payment Point* yang berada di daerah bagian pinggir yaitu di Bank Jatim Puger dan Bank Jatim Tanggul. Hal tersebut memudahkan masyarakat sekitar daerah Puger dan Tanggul

<sup>125</sup> Hartanti, Pengaruh Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru*, E-Samsat, 133.

<sup>126</sup> Setyaningrum, Supranoto, Efektivitas Program Samsat *Corner*, 248.

dengan mudah melakukan pembayaran di tempat tersebut tanpa harus ke kantor Samsat induk. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, dan Vanisya Agni Macella yang menyatakan layanan Samsat *Payment Point* mempermudah wajib pajak yang bertempat tinggal jauh dari kantor Samsat Bondowoso.<sup>127</sup>

Pada layanan unggulan Samsat Keliling cukup berpengaruh terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember. Hal itu dikarenakan layanan yang keliling di beberapa daerah di Kabupaten Jember dengan jadwal yang sudah pasti. Masyarakat lebih memilih layanan ini dikarenakan lokasi layanan yang dekat dengan rumah mereka dan juga dengan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan. Temuan ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jessica Tri Aprilia, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan yang menyatakan efektifitas PelayangSamsat Keliling dalam upaya peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dilihat dari beberapa elemen yaitu ketepatan

penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, perhitungan biaya sudah sesuai sistem, ketepatan dalam pengukuran, dalam memberikan pelayanan, petugas minim sekali melakukan kesalahan, ketepatan dalam pemilihan.

Dengan beberapa faktor tersebut membuat wajib pajak lebih memilih membayar pajak melalui Samsat Keliling daripada di kantor Samsat

<sup>127</sup> Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, dan Vanisya Agni Macella, "Implementasi *Payment Point* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* 2, no. 1 (Maret 2024): 53, <https://doi.org/10.59435/jimnu.v2i1.261>.

induk.<sup>128</sup> Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah yang menyatakan bahwa penerimaan Samsat Keliling tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Timur dikarenakan layanan di Samsat Jakarta Timur bermacam-macam yang membuat masyarakat memiliki opsi lain daripada Samsat Keliling.<sup>129</sup>

Pada layanan Sajadah Srikandi tidak begitu memberikan pengaruh terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember dikarenakan sistemnya yang panggilan. Sedikitnya pengaruh terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember juga dikarenakan sosialisasi yang dilakukan masih kurang. Pada Samsat Srikandi sosialisasi selain dilakukan melalui media sosial juga mendatangi lembaga-lembaga yang membuat tidak semua masyarakat tahu akan layanan Sajadah Srikandi. Temuan ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siska Ayuningtyas yang menyatakan sosialisasi yang

dilakukan kurang luas sehingga ada masyarakat yang belum tahu jadwal Samsat Lesehan di Kabupaten Nganjuk.<sup>130</sup>

# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

<sup>128</sup> Aprilia, “Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling,” 145.

<sup>129</sup> Hartanti, Alviani, dan Ratiyah, “Pengaruh Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru* , E-Samsat,” 132.

<sup>130</sup> Siska Ayuningtyas, “Efektivitas Program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan Stnk Tahunan Di Kabupaten Nganjuk” (Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, 2020), 90.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan bahasan temuan di atas terdapat dua kesimpulan, yaitu:

1. Dari pengimplementasiannya layanan unggulan Samsat Jember memang dibuat dengan tujuan dapat melayani wajib pajak secara maksimal dan memaksimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan memberikan pelayanan yang baik dengan adanya petugas yang cermat dan informatif serta memberikan fasilitas-fasilitas untuk kenyamanan wajib pajak. Untuk memaksimalkan pelayanan Samsat Jember juga sering melakukan evaluasi terhadap petugas. Dari hal tersebut masyarakat lebih memilih membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan unggulan karena mereka berpendapat dengan melakukan pembayaran di layanan unggulan dapat menghemat waktu. Faktor kenyamanan juga menjadi penyebab wajib pajak melakukan pembayaran melalui layanan unggulan Samsat Jember.

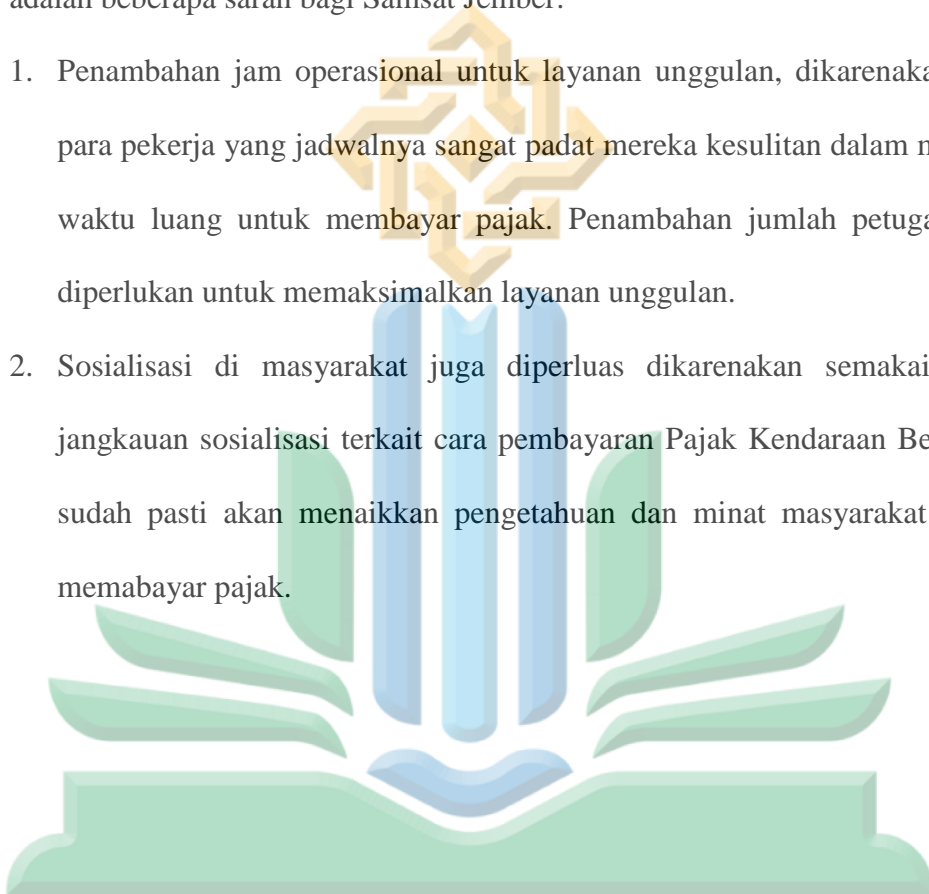
2. Agar masyarakat lebih mengenal layanan unggulan yang ada di Samsat Jember, pihak Samsat melakukan publikasi dan sosialisasi terhadap masyarakat. Publikasi dilakukan melalui media sosial seperti instagram, media massa seperti radio, dan sosialisasi secara *door to door* dengan mendatangi instansi-instansi atau lembaga-lembaga serta melakukan

sosialisasi dengan menyebarkan brosur.

## B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut ini adalah beberapa saran bagi Samsat Jember:

1. Penambahan jam operasional untuk layanan unggulan, dikarenakan bagi para pekerja yang jadwalnya sangat padat mereka kesulitan dalam mencari waktu luang untuk membayar pajak. Penambahan jumlah petugas juga diperlukan untuk memaksimalkan layanan unggulan.
2. Sosialisasi di masyarakat juga diperluas dikarenakan semakin luas jangkauan sosialisasi terkait cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah pasti akan menaikkan pengetahuan dan minat masyarakat dalam membayar pajak.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

“Alur Proses Bayar Pajak 5 Tahun.” Bapenda Jatim. 22 November 2023. <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/alur-proses-bayar-pajak-5-tahun>.

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. syakir Media Press, 2021.

Almahbuby, Aziz Mahfudzy. “Efektivitas Samsat Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Selatan.” Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.

Amaliyah, Kholishotul, Siva Sopia, Safira Hamada, Dede Eka Safitri, Ismi Masitoh, Imam Padli Dalimunthe, Salsabila Adawiyah, Salma Nurwardah, Cinta Amalia Putri, Aida Nurrohmah, Ibnu Fakhri Fathurroziq, dan Mela Karmila Aprianingsih. *Ayat-ayat Administrasi Publik dalam Al-Qur'an Edisi 1*. Bandung: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung.

Aprilia, Jessica Tri, M. Kendry Widiyanto, dan Radjikan. “Efektivitas Inovasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).” *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, no. 3 (2023): 140-146. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/993>.

Ayuningtyas, Siska. “Efektivitas Program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan Stnk Tahunan Di Kabupaten Nganjuk.” Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, 2020.

Balady, Moh Haris, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim, dan Indra Setiawan. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung.” *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 1, no. 4 (Maret 2024): 911-915. <https://doi.org/10.47233/jakbs.v1i4>.

Chandra, Teddy, Stefani Chandra, dan Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH, 2020.

Damayanti, Anna dan Teguh Budi Prasetya. “Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem *Drive Thru* di Samsat Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.” *Jurnal Enerzia Publika* 4, no. 2 (2020): 292-303. <http://dx.doi.org/10.30588/jep.v4i2.796>.



Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Terjemahan & Tajwid Warna*. Bandung: Quran Cordoba. 2021.

Fadilah, Siti Nur. "Analisis Penerapan Laporan Keuangan Komersial Dalam Menentukan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Pada Batik Tatzaka Banyuwangi." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.

Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah. "Pengaruh Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru*, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur." *Jurnal Online Insan Akuntan*, no. 1 (2020): 125-136. <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1327>.

Idris, Muhammad. "Kepanjangan Samsat, Fungsi, Layanan, dan Jam Operasionalnya." diakses 22 Maret 2024, <https://money.kompas.com/read/2023/05/27/174637826/kepanjangan-samsat-fungsi-layanan-dan-jam-operasionalnya?page=all>.

Shodiq, Ja'far, Sayyid, Moch. Chotib, dan Nurul Widyawati Islami Rahayu, "Zakat Produktif Dalam Perspektif Hukum Islam." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (2024): 19-29. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/business/issue/view/110>.

Mauliyah, Nur Ika., Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini, dan Muhammad Raziv Aulia Effendi. "Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)* 2, no. 1 (2023): 209-222. <https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/108>.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 25 Tahun 2019.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1997.

Pramandi, Herlina Novi dan Fitrotun Niswah. "Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SMSAT) Kabupaten Madiun." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 4 (2019): 1-8. <https://doi.org/10.26740/publika.v7n4.p%25p>.

Putri, Adeliya Gita Silviana, Rendy Andika Putra, dan M.F.Hidayatullah. "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember." *Journal Of Indonesia Social Society* 2, no. 1 (2024): 17-21. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.217>.

Rialdy, Novien. "Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan," *UMJember Proceeding Series National*



*Multidisciplinary Sciences* 1, no. 3 (2022): 413-423.  
<https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.99>.

Ritonga, Wier. *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya, 2020.

Rully, Indrawan dan Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2017.

Rusmawan, Teddy dan Supardi Hamid. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat." *MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi* 20, no. 1 (2023): 25-38. <https://doi.org/10.56681/da.v20i1.82>.

Safitri, Alfatia, Atika Dwi Pranata Sari, Fety Normasfufah, dan Munir Is'adi. "Peran DPU BMSDA Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pembangunan Dan Pemeliharaan Jalan." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, 2, no. 1 (2024): 17-21. <https://doi.org/10.59435/jimnu.v2i1.270>.

Sanjaya, Wina. *Penelitian Pendidikan, Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Septian, Wina dan H. Kasyful Anwar. "Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan *Drive Thru* Pada UPPD Samsat Banjarmasin 2." *JRUP (Jurnal Referensi Ulasan Perpajakan)* 2, no. 2 (2021): 119-128. <https://reputasi.ulm.ac.id/id/index.php/pajak/article/view/33>.

Setyaningrum, Mayda Eka, Supranoto, dan Tree Setiawan Pamungkas. "Efektivitas Program SAMSAT *Corner* di Kabupaten Jember." *Electronical Journal of Social and Political Sciences* 9, no. 3 (2022): 242-253. <https://doi.org/10.19184/e-sos.v9i3.32706>.

Siahaan, Marihot Pahal. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bandung: Rajawali Pers, 2010.

Sihombing, Sotarduga dan Susy Alestriani Sibagariang. *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020.

Sinduwiatmo, Kukuh. *Buku Ajar Mata Kuliah Teknik Publisitas*. Sidoarjo: Umsida Press, 2019.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.

Sulistiyowati, Wiwik. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press, 2018.

Sutedi, Adrian. *Hukum Pajak dan Retribusi Daerahi*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2008.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009.

Veliasari, Lisef Adinda. "Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya." Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2023.

Wowling, Philne Lisa, Debby Ch. Rotinsulu, dan Daisy S.M. Engka. "Analisis Inovasi Peningkatan Pelayanan Samsat Sebagai Penunjang Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Serta Pengaruhnya Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Daerah." *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah* 22, no. 4 (2021): 32-42. <https://doi.org/10.35794/jpekd.38880.22.4.2021>.

Zahriyah, Aminatus, Ibrotul Hasanah, dan Vanisya Agni Macella. "Implementasi *Payment Point* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* 2, no. 1 (Maret 2024): 49-53. <https://doi.org/10.59435/jimnu.v2i1.261>.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER PENELITIAN	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Layanan Unggulan di Kantor Bersama Samsat Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan</li> <li>2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)</li> <li>3. Implementasi Kebijakan</li> <li>4. Publikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teori layanan, kualitas pelayanan, keterampilan dasar pelayanan, pelayanan prima, etika, dan dimensi-dimensi</li> <li>2. Teori PKB, objek PKB, subjek PKB, dan masa pajak</li> <li>3. Teori Upaya</li> <li>4. Teori publikasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bapak Sutanto selaku pimpinan Pengelola Data Pelayanan Perpajakan Samsat Soebandi</li> <li>b. Bapak Yanuar Tri Laksono, SE selaku staf Tata Usaha</li> <li>c. WP yang pernah menggunakan layanan unggulan Samsat (Fatwa, Raziv, Feni, dan Dian)</li> </ol> </li> <li>2. Kepustakaan, buku, jurnal, artikel, dan lain-lain</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif</li> <li>2. Jenis penelitian menggunakan deskriptif</li> <li>3. Subjek penelitian menggunakan <i>purposive</i></li> <li>4. Teknik pengumpulan data: studi kepustakaan dan dokumentasi, observasi, dan wawancara</li> <li>5. Teknis analisis data menggunakan analisis deskriptif</li> <li>6. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan sumber</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Bagaimana implementasi layanan unggulan Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember?</li> <li>8. Apa saja upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Jember?</li> </ol>



**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Okta Ayu Lestari  
NIM : 204105020142  
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini mengatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Unggulan di KB. Samsat Jember” adalah hasil karya/tulis sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

Jember, 20 Mei 2024



**Okta Ayu Lestari**  
NIM: 204105020142

## PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan untuk Bapak Sutanto selaku pimpinan Pengelola Data Pelayanan Perpajakan Samsat Soebandi

1. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudahnya adanya layanan unggulan di Samsat Jember?

2. Apakah dengan adanya layanan unggulan ini akan meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor dan Pendapatan Asli Daerah?

3. Apa kendala yang dihadapi Samsat Jember dengan adanya Samsat?

4. Bagaimana upaya dalam menghadapi kendala atau hambatan tersebut?

Upaya kita dengan melakukan sosialisasi.

5. Adakah rencana pengembangan Samsat di Jember dan jika ada bagaimana rencana tersebut?

6. Bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Samsat dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Jember?

7. Apa tujuan dari adanya Samsat di Jember?

Untuk mendekatkan layanan pada masyarakat agar lebih mudah.

8. Bagaimana komunikasi dan koordinasi antar petugas dalam layanan

Samsat Jember sehingga pelayanan yang diberikan tetap prima dengan begitu dapat meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di

Kabupaten Jember?

9. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap Samsat di Jember?

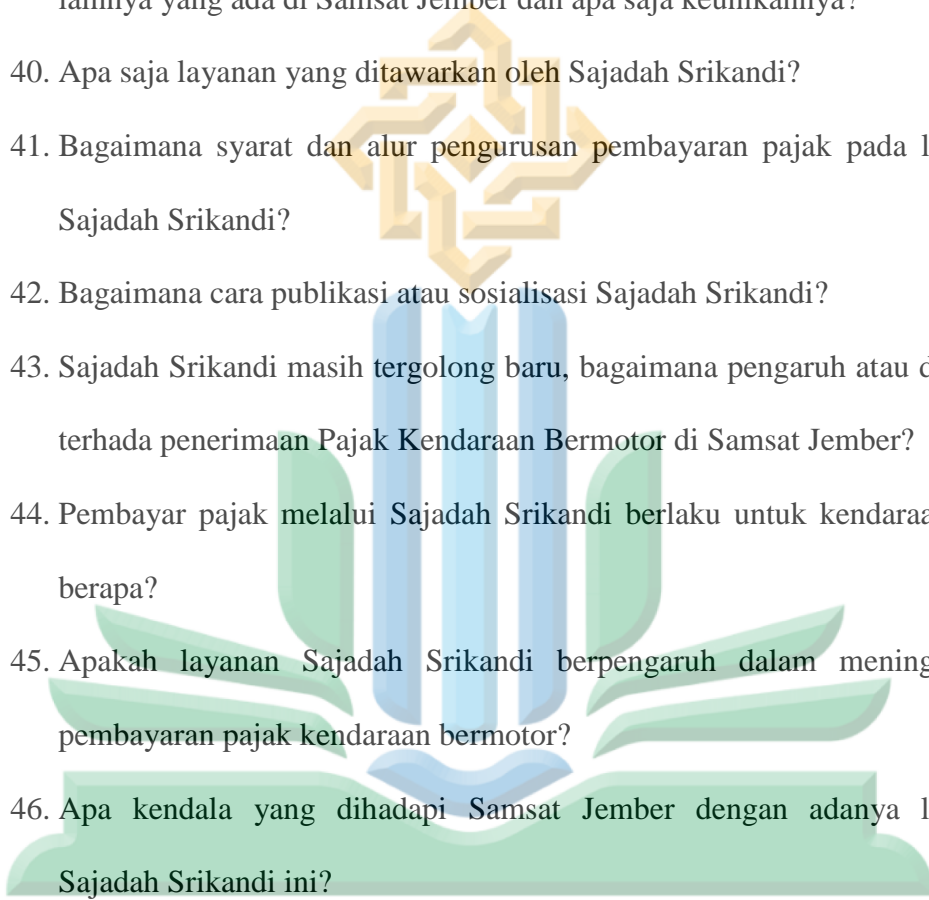
10. Sejak tahun berapa Samsat Jember menyediakan layanan *Drive Thru*?

11. Apa saja sarana dan prasarana yang terdapat di Samsat *Drive Thru*?
12. Di Samsat Jember layanan *Drive Thru* yang tersedia ini untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor jenis apa saja?
13. Pelayanan *Drive Thru* buka hari apa dan pukul berapa?
14. Bagaimana prosedur yang digunakan pada Samsat *Drive Thru*?
15. Apa saja dokumen yang perlu dibawa oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor apabila membayar pajak melalui layanan *Drive Thru*?
16. Apakah dengan adanya layanan *Drive Thru* ini akan meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor?
17. Apa kendala yang dihadapi Samsat Jember dengan adanya layanan *Drive Thru* ini?
18. Apa upaya yang dilakukan Samsat *Drive Thru* Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?
19. Adakah kelebihan yang diberikan Samsat *Drive Thru* Jember?
20. Bagaimana cara publikasi atau sosialisasi Samsat *Drive Thru* di Jember?
21. Samsat *Payment Point* mulai beroperasi di Jember pada tahun berapa?
22. Pembayar pajak melalui Samsat *Payment Point* berlaku untuk kendaraan roda berapa?
23. Bagaimana syarat dan alur pengurusan pembayaran pajak pada layanan Samsat *Payment Point*?
24. Apakah layanan Samsat *Payment Point* sangat berpengaruh dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor?







- 
38. Bagaimana proses atau sejarah dari Sajadah Srikandi?
39. Apa yang membedakan Sajadah Srikandi dengan layanan unggulan lainnya yang ada di Samsat Jember dan apa saja keunikannya?
40. Apa saja layanan yang ditawarkan oleh Sajadah Srikandi?
41. Bagaimana syarat dan alur pengurusan pembayaran pajak pada layanan Sajadah Srikandi?
42. Bagaimana cara publikasi atau sosialisasi Sajadah Srikandi?
43. Sajadah Srikandi masih tergolong baru, bagaimana pengaruh atau dampak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember?
44. Pembayar pajak melalui Sajadah Srikandi berlaku untuk kendaraan roda berapa?
45. Apakah layanan Sajadah Srikandi berpengaruh dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
46. Apa kendala yang dihadapi Samsat Jember dengan adanya layanan Sajadah Srikandi ini?
47. Apa upaya yang dilakukan Sajadah Srikandi Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik?

B. Pertanyaan untuk Bapak Yanuar Tri Laksono, SE selaku staf TU UPT PPD Jember

1. Samsat keliling mulai beroperasi di Jember pada tahun berapa?
2. Ada berapa lokasi Samsat keliling di Jember dan bagaimana dengan sistem penjadwalannya?

3. Dari beberapa lokasi tersebut, Samsat keliling mana yang memiliki peminat tertinggi?
4. Pembayar pajak melalui Samsat keliling berlaku untuk kendaraan roda berapa?
5. Bagaimana syarat dan alur pengurusan pembayaran pajak pada layanan Samsat Keliling Jember?
6. Apakah layanan Samsat keliling sangat berpengaruh dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
7. Apa kendala yang dihadapi Samsat Jember dengan adanya layanan Samsat keliling ini?
8. Bagaimana perbedaan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah adanya layanan Samsat Keliling?
9. Sajadah Srikandi mulai beroperasi di Jember pada tahun berapa?
10. Bagaimana proses atau sejarah dari Sajadah Srikandi?
11. Apa yang membedakan Sajadah Srikandi dengan layanan unggulan lainnya yang ada di Samsat Jember dan apa saja keunikannya?
12. Apa saja layanan yang ditawarkan oleh Sajadah Srikandi?
13. Bagaimana syarat dan alur pengurusan pembayaran pajak pada layanan Sajadah Srikandi?
14. Bagaimana cara publikasi atau sosialisasi Sajadah Srikandi?
15. Sajadah Srikandi masih tergolong baru, bagaimana pengaruh atau dampak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember?

16. Pembayar pajak melalui Sajadah Srikandi berlaku untuk kendaraan roda berapa?

17. Apa kendala yang dihadapi Samsat Jember dengan adanya layanan Sajadah Srikandi ini?

C. Pertanyaan untuk Wajib Pajak pengguna layanan Samsat *Corner*

1. Bagaimana kemampuan Sumber Daya Manusia (pegawai) di Samsat *Corner* Roxy dalam memberikan pelayanan publik?

2. Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?

3. Bagaimana keahlian petugas dalam proses pelayanan?

4. Apakah petugas sudah melayani dengan cepat dan tepat?

5. Apakah keluhan dari masyarakat sudah mampu ditangani oleh petugas?

6. Bagaimana keramahan yang diberikan petugas selama proses pelayanan kepada masyarakat?

D. Pertanyaan untuk Wajib Pajak pengguna layanan Samsat Keliling

1. Apakah layanan Samsat Keliling dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak?

2. Apakah wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan pada Samsat Keliling ?

3. Apakah yang harus diperbaiki dalam layanan Samsat Keliling?

4. Bagaimana kualitas layanan yang dilaksanakan pada Samsat Keliling?

5. Apakah wajib pajak merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh Samsat Keliling?

E. Pertanyaan untuk Wajib Pajak pengguna layanan Samsat *Drive Thru*

1. Bagaimana kemampuan Sumber Daya Manusia (pegawai) di Samsat *Drive Thru* Jember dalam memberikan pelayanan publik?
2. Bagaimana kecermatan petugas dalam melayani masyarakat?
3. Bagaimana keahlian petugas dalam proses pelayanan?
4. Apakah petugas sudah melayani dengan cepat dan tepat?
5. Apakah keluhan dari masyarakat sudah mampu ditangani oleh petugas?
6. Bagaimana keramahan yang diberikan petugas selama proses pelayanan kepada masyarakat?

F. Pertanyaan untuk Wajib Pajak pengguna layanan Sajadah Srikandi

1. Mengapa lebih memilih untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan Sajadah Srikandi?
2. Menurut wajib pajak apa kelebihan dari layanan Sajadah Srikandi?
3. Apakah layanan Sajadah Srikandi dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak?
4. Apakah wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan pada Sajadah Srikandi?
5. Apakah yang harus diperbaiki dalam layanan Sajadah Srikandi?
6. Bagaimana kualitas layanan yang dilaksanakan pada Sajadah Srikandi?
7. Apakah wajib pajak merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh Sajadah Srikandi?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136  
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id  
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-2001/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2023  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

6 November 2023

Kepada Yth.  
Kepala UPT PPD Jember  
Jl. Teratai No. 10-11, Kaliwates, Kec. Kaliwates,  
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Okta Ayu Lestari  
NIM : 204105020142  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Layanan Unggulan di KB. Samsat Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Nurul Widyawati Islami Rahayu











### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DENGAN LAYANAN UNGGULAN DI KB. SAMSAT JEMBER

NO	TANGGAL	JENIS KEGIATAN	TTD
1	15-11-2023	Mengajukan izin penelitian	[Signature]
2	17-11-2023	Pengambilan surat izin penelitian	[Signature]
3		Melakukan observasi	[Signature]
4	16-01-2024	Melakukan wawancara kepada Bapak Sutanto (Ampinan PDPP Samsat) Soebandi	[Signature]
5	18-01-2024	Melakukan wawancara kepada Bapak Yanuar staf Tata Usaha	[Signature]
6	18-01-2024	Pengambilan data penerimaan PKB kepada Bapak Dedy Efriandiansyah S.kom	[Signature]
7	29-03-2024	Melakukan wawancara kepada Mbak Fatwa (pengguna layanan Samsat Corner dan Samsat keliling)	[Signature]
8	29-03-2024	Melakukan wawancara kepada Mas Riziv (pengguna layanan Samsat keliling)	[Signature]
9	29-03-2024	Melakukan wawancara kepada Mbak Feni (pengguna layanan unggulan samsat Drive thru)	[Signature]
10	30-03-2024	Melakukan wawancara kepada Mbak Dian (pengguna layanan sajadah sribandi)	[Signature]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJJ AGEMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DOKUMENTASI



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Wawancara Dengan Bapak Sutanto





Wawancara dengan Fatwa (Wajib Pajak Pengguna layanan Samsat Keliling dan Samsat Corner)



Wawancara dengan Raziv (Wajib Pajak Pengguna Layanan Samsat Keliling)



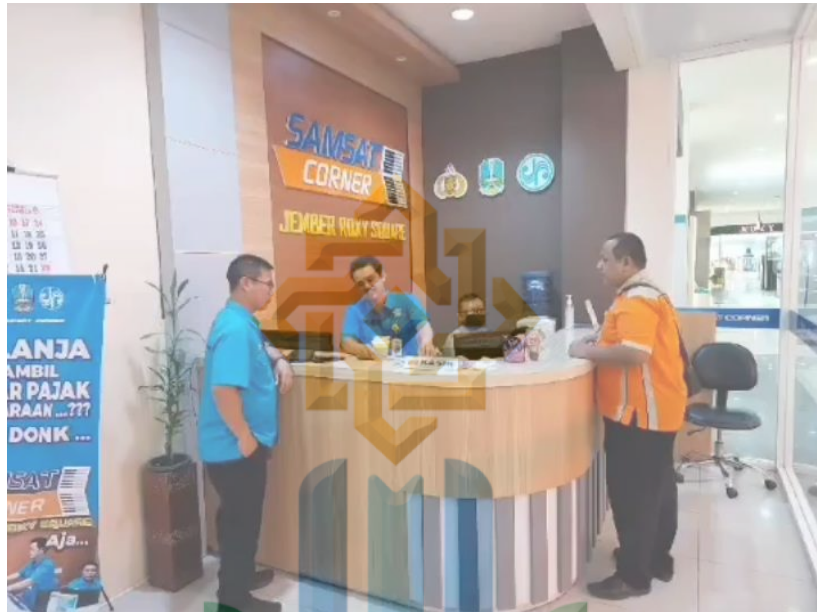


Wawancara Dengan Dian (Wajib Pajak Pengguna Layanan Sajadah Srikandi)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Sosialisasi Layanan Unggulan Samsat Jember



Layanan Samsat Corner



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



Layanan Samsat Keliling



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Okta Ayu Lestari  
NIM : 204105020142  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Layanan Unggulan di KB. Samsat Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Mei 2024

Operator Turnitin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER





## BIODATA PENULIS



### Data Pribadi

Nama Lengkap : Okta Ayu Lestari  
NIM : 204105020142  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 1 Oktober 2000  
E-mail : [oktalesta0110@gmail.com](mailto:oktalesta0110@gmail.com)  
Alamat : Krasak, RT1/RW4, Pancakarya, Ajung, Jember  
Jurusan/Program Studi : FEBI/Ekonomi Syariah

### Riwayat Pendidikan

Tahun 2005 – 2007 : TK Baitul Ghufron  
Tahun 2007 – 2013 : SDN Pancakarya 1  
Tahun 2013 – 2016 : SMPN 6 Jember  
Tahun 2016 – 2019 : SMKN 5 Jember  
Tahun 2020 – 2024 : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember