

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA PAREPARE**



OLEH:

**KARMILA
NIM : 19.2800.051**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA PAREPARE**



OLEH:

**KARMILA
NIM : 19.2800.051**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Tr.ak)
pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Karmila

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2800.051

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.1603/In.39/FEBI.04/PP.00.9/03/2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dra. Rukiah, M.H. 

NIP : 19650218 199903 2 001

Pembimbing Pedamping : Nurfitriani, M.M. 

NIP : 19910403 201903 2 025

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Karmila

NIM : 19.2800.051

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.1603/In.39/FEBl.04/PP.00.9/03/2023

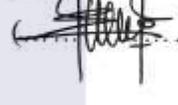
Tanggal Kelulusan : 30 Januari 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dra. Rukiah, M.H. (Ketua) 

Nurfitriani, M.M. (Sekretaris) 

Dr. Damirah, SE., MM. (Anggota) 

Rini Purnamasari, S.E., M.Ak (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. 
NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. Berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi dengan judul “ Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare”, Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak) pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam senantiasa mengalir kepada junjungan Nabi Muhammad Saw, Nabi yang membawa cahaya dari gelapnya alam menuju alam yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan. Tak lupa iringan doa untuk keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya yang selalu senantiasa setia sampai akhir zaman.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus tulusnya kepada keluarga tercinta yaitu Ayahanda (Alm) Abidin dan Ibunda Sakria yang telah merawat, mendidik, mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akademik di waktu yang tepat.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dra. Rukiah, M.H. selaku “Dosen Pembimbing Utama” sekaligus dosen Penasehat Akademik dan Ibu Nurfitriani, M.M. selaku “Dosen Pembimbing Pendamping” atas segala bantuan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan penulis ucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.ag. selaku bapak Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya yang telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi Mahasiswa.
3. Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syafruddin, S.E., M.M. selaku Ketua Program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuannya kepada kami sebagai mahasiswa program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah.
4. Bapak/Ibu dosen Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang selama ini telah mendidik dan memberikan arahan pada penulis hingga dapat menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
5. Bapak/Ibu Staf Admininstrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam pengurusan yang bersifat administrative selama studi IAIN Parepare.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang senantiasa memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama masa studi di IAIN Parepare.
7. Kepada seseorang yang terkasih. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
8. Terakhir, diri saya sendiri, Karmila atas segala kerja keras dan semangatnya walaupun sempat menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

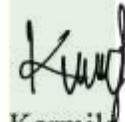
Akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak mengalami hambatan maupun rintangan yang telah dilewati ketika

mengerjakan skripsi ini karena adanya motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

penulis menyampaikan dan mengharapkan adanya masukan dari berbagai pihak yang sifatnya dapat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis dan pembaca.

Parepare, 09 Januari 2024
Jum.Akhir 1445 H

Penulis,



Karmila

NIM. 19.2800.051



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

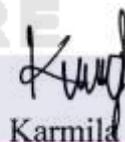
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Karmila
Nim : 19.2800.051
Tempat/Tgl. Lahir : Kariango, 18 April 2001
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, kecuali tulisan sebagai bentuk acuan atau kutipan dengan mengikuti karya tulis ilmiah yang lazim, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 12 Januari 2024

Penulis



Karmila

NIM. 19.2800.051

ABSTRAK

Karmila. *Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare* (dibimbing oleh Rukiah dan Nurfitriani).

Pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare, yang merupakan bagian dari pelayanan publik Indonesia, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Meskipun Samsat Keliling dirancang untuk memudahkan proses pembayaran pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak, masih ada tantangan seperti keterbatasan unit dan lokasi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan samsat keliling di Kota Parepare dan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dan dalam mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penyimpulan data.

Hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare telah efektif meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dengan mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak, meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan, meski ada tantangan teknis dan keterbatasan waktu. Umpan balik positif dari masyarakat menunjukkan manfaat signifikan dalam menghemat waktu dan biaya perjalanan, dan harapan untuk peningkatan kualitas layanan. Faktor-faktor seperti lokasi strategis, waktu operasional yang disesuaikan, adopsi teknologi, dan SOP yang konsisten berperan penting dalam efektivitas layanan ini dan berkontribusi positif terhadap pendapatan pajak kendaraan.

Kata Kunci: Pelayanan Samsat Keliling, Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, Efektivitas dan Faktor Pengaruh

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitan Relevan.....	8
B. Tinjauan Teori.....	14
1. Teori Efektivitas.....	14
2. Teori Pelayanan.....	17
C. Tinjauan konseptual	28
D. Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32

C. Fokus Penelitian	32
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Dan Pengelolaan Data.....	33
F. Uji Keabsahan Data.....	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare.....	37
2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan kendaraan bermotor di Kota Parepare	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian	58
1. Pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare.....	59
2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan kendaraan bermotor di Kota Parepare	63
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76
BIODATA PENULIS	98

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul Tabel	Halaman
1	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	5



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir	30



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Pengantar Penelitian dari IAIN Parepare	77
2	Izin Melaksanakan Penelitian dari Pemerintah	78
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti	79
4	Pedoman Wawancara	80
5	Surat Keterangan Pernyataan Wawancara	84
6	Dokumentasi Skripsi	95
7	Biodata Penulis	98

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

I. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	Tedansa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de danzet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdanya
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(‘).

II. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
أَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ:Kaifa

حَوْلَ:Haula

III. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
تَا/تِي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِي	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
يِي	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُو	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَات : māta
 رَمَى : ramā
 قِيلَ : qīla
 يَمُوت : yamūtu

IV. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

- Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Tamarbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍahal-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnahal-fāḍilah* atau *al-madīnatulfāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

1. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمُّ : *nu‘ima*

عُدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

V. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

VI. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *Umirtu*

VII. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fīzilālal-qur'an

Al-sunnahqablal-tadwin

Al-ibāratbi 'umum al-lafzlābi khusus al-sabab

VIII. Lafzal-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللهِ : *Dīnullah*

بِالله : *billah*

Adapun *tamarbutahdi* akhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ : *Humfīrahmatillāh*

IX. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi ‘alinnās ilalladhībiBakkatamubārakan

Syahrū Ramadan al-ladhīunzilafihal-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

AbūNasral-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abūal-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid Muhammad
Ibnu)*

*NaṣrḤamīdAbū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, NaṣrḤamīd
(bukan:Zaid, NaṣrḤamīdAbū)*

X. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahūwata ‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wasallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
بم	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم

ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan-undangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹ Menurut UU tersebut, Pelayanan publik suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

Salah satu jenis pelayanan publik yang ada di Indonesia adalah pelayanan SAMSAT. SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT. Sedangkan Kantor Bersama SAMSAT adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalulintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor). Wewenang dan

¹ Republik Indonesia, *Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Bab 1, Pasal 1 Ayat (1).

² Republik Indonesia, *Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

tanggungjawab, serta menyusun mekanisme koordinasi kepada antar unit kegiatan.³Pelayanan samsat terdiri atas samsat keliling. Samsat keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan yang beroperasi dari satu tempat ketempat lainnya.⁴

Tujuan di operasikan samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB tanpa harus mendatangi kantor samsat. Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketepatan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. Kepatuhan PKB juga dilakukan untuk terkenanya denda atas keterlambatan pembayaran PKB yang melewati jatuh tempo.⁵

Masyarakat Indonesia wajib mendapatkan pelayanan khususnya dalam kegiatan membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, kemudian terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor maka adanya Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

³Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap*

⁴Riskiyatur Rohemah,Nurul Kompyurini,Emi Rahmawati. “*Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan*”.vol.9.2 2013

⁵ Sandi Gustviana, “*Pengaruh Program E-Samsat, Samsat keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*”. PrismaVol.1.1 Tahun 2020

Kendaraan Bermotor dalam pasal 22 ayat (1) butir d menyatakan peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu Samsat Keliling.⁶

Pajak memiliki perang yang sangat besar diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Hal ini dikarenakan pajak memiliki fungsi sebagai sumber penghasilan Negara dan juga kembali digunakan untuk pengeluaran Negara seperti membiayai pelayanan public dan pembangunan nasional yang secara langsung berkesinambungan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷ Di samping itu sebagian wajib pajak menginginkan membayar pajak melalui biro jasa, untuk membayar pajak sejalan dengan usaha memberikan layanan prima, pada kenyataannya masih tetap terjadi permasalahan pelayanan hal ini disebabkan belum diterapkannya standar pelayanan publik yang konsekuen, yang menyebabkan kekecewaan, adanya keluhan diberbagai media massa mengenai kurang memuaskannya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dianggap berbelit, tidak transparan, kurang inovatif, kurang konsisten, tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta adanya pungutan resmi pada kantor Bersama Samsat.⁸

Kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan

⁶Siti Zainab, "Persepsi amasyarakt terhadap kualitas pelaynan publik samsat keliling di kota Banjarmasin"

⁷ Andis Kurniawan, Syahriyah Semaun, Arqam. "Sistem Pungutan Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Parepar (Perspektif Ekonomi Islam)." 2023

⁸Ifah Finatry Latiep. Tria Haryuni Dammar, Ismail Tompo. "Upaya peningkatan Kepuasan Penggunaan Layanan Serta Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan". Vol.4.1

pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang efektif akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya. Fenomena yang terjadi di SAMSAT Keliling Parepare ditandai masih adanya problem yang dihadapi masyarakat pada saat menerima pelayanan samsat keliling. Seperti halnya masih banyak wajib pajak yang tidak langsung datang kelokasi Samsat Keliling, kemudian Mobil Samsat keliling tersebut hanya bertempat di satu lokasi.

Sektor pajak yang memerlukan pelayanan prima adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pemungutan PKB dinaungi oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) dengan mengadakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering sering disebut Samsat. Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaran bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat (Perpers Nomor 5, Tahun 2015).⁹

Target pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Samsat Kota Parepare 4 tahun terakhir yaitu untuk tahun 2019 memiliki target Rp. 21,211,190,532,- untuk tahun 2020 memiliki target yaitu Rp. 35,845,239,000,- untuk tahun 2021 memiliki target yang sama yaitu Rp. 38,763,750,000,- dan tahun 2022 Kantor Bersama Samsat Kota Parepare memiliki target yaitu Rp. 52,229,970,000. Berikut ini tabel target dan realisasi pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Parepare.

⁹Riyan Eka Adriyanto, “*Evaluasi Pola Sebaran Spesial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Samsat Keliling di Kabupaten Kendal*” Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang 2019

Tabel 1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Target Pembayaran	Realisasi	(%)
2019	21.211.1190.352	19.315.695.221	91
2020	35.845.239.000	33.347.448.727	96
2021	38.763.750.000	36.842.244.096	95
2022	52.229.970.000	52.164.096.970	100

(Sumber: Kantor Bersama Samsat Kota Parepare)

Namun, berdasarkan data awal di Samsat Parepare yaitu wawancara dengan salah satu pegawai bahwa dalam proses pembayaran pajak secara langsung akan memakan waktu yang lama, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan samsat keliling yang memiliki proses yang lebih mudah. Tetapi masih banyak wajib pajak yang kurang perhatian dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian, hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak bahwa Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan samsat keliling lebih mudah karena berkas-berkas yang dilengkapi hanya KTP asli dan STNK asli dan tidak perlu lagi memfotokopinya. Hanya memakan waktu kurang lebih 5 menit untuk menyelesaikan pembayaran. Namun, salah satu keluhan wajib pajak terhadap samsat keliling yaitu hanya memiliki 1 unit saja dan hanya menetap di satu lokasi saja. Pihak samsat keliling tidak melakukan penelusuran diberbagai lokasi yang ada di Kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan samsat keliling di Kota Parepare?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan samsat keliling di Kota Parepare.
2. Untuk mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis
Kegunaan penelitian ini untuk mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan serta kemampuan berfikir secara ilmiah.
2. Kegunaan praktis
 - a. Bagi Samsat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Samsat keliling dalam melakukan program Samsat keliling dalam rangka meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare.
 - b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan untuk memberi gambaran terhadap masyarakat lainnya mengenai pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor.

- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan perbandingan dengan acuan dan pendukung bagi peneliti-peneliti berikutnya, baik itu yang memiliki satu variabel ataupun variabel yang mempunyai kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan hal ini merupakan upaya sebagai bahan untuk menjamin penelitian ini bukan plagiarisme. Berikut adalah beberapa karya ilmiah antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti dengan judul Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi. Jenis penelitian yang diambil adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini dibuat agar dapat meninjau dan melihat keefektifan pelayanan pada samsat keliling dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor, apakah dengan diadakannya samsat keliling masyarakat lebih banyak membayar pajak menggunakan samsat keliling ataupun tetap membayar pajak dengan datang langsung ke kantor samsat induk.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan menggunakan samsat keliling ini cukup efektif dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi, diantaranya pelayanan menggunakan samsat keliling cukup efisien sehingga memerlukan waktu kurang lebih 5 menit, syarat yang diperlukan juga sangat mudah dengan membawa KTP dan STNK. Dengan adanya samsat keliling ini masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajak tanpa harus menunggu waktu yang lama dan tidak harus mengurus berkas-berkas lainnya seperti fotocopy, pendaftaran

dan lain sebagainya. Pelayanan menggunakan samsat keliling ini juga dapat mengurangi antrian masyarakat wajib pajak yang datang langsung ke samsat induk, bagi masyarakat yang memiliki pekerjaan seperti PNS, Pertamina ataupun yang lainnya dapat membayar pajak dengan cepat tanpa mengganggu waktu kerjanya seperti pada jam istirahat. Untuk penggunaan samsat keliling ini sudah efektif karena penggunaan samsat keliling dari tahun ke tahun memiliki peningkatan yang cukup signifikan.¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni menggunakan metode penelitian yang sama dan membahas mengenai efektivitas pelayanan samsat keliling meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Perbedaan dari penelitian ini yakni terletak pada teori yang digunakan dan lokasi penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hartanti, Rr Karina Alviani dan Rattiyah

Penelitian yang dilakukan oleh Hartanti, Rr Karina dan Rattiyah dengan judul Pengaruh Samsat Keliling, Samsat *Drive-Thru*, E-samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Jakarta Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Samsat *Drive-Thru* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah kota Jakarta Timur. Sedangkan secara parsial variabel Samsat Keliling dan E-Samsat tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Timur. Layanan yang dilakukan oleh Kantor Samsat Jakarta Timur bermacam-macam sehingga masyarakat pun dapat

¹Aprilia Isdayanti, "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi". 2021

memilih layanan pembayaran yang sesuai, dari penelitian kecenderungan masyarakat lebih memilih layanan *Drive-Thru* dikarenakan lebih praktis.²

Penelitian ini masih terbatas pada pengaruh layanan samsat keliling, samsat *Drive-Thru* dan E-Samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni menggunakan samsat keliling sebagai objek penelitian. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis yakni penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif dan di analisis menggunakan regresi linier berganda.

3. Penelitian yang dilakukan oleh I Made Hongki Dwipayana, Putu Eka Dianita

Penelitian yang dilakukan oleh I Made Hongki Dwipayana, Putu Eka Dianita dengan judul Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling dan Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor PKB (studi empiris pada kantor bersama samsat sistem administrasi manunggal dibawah satu atap Samsat Denpasar). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif kausal. Adapun populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Denpasar. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling incidental. Kuesioner diberikan kepada wajib pajak berdasarkan kebetulan yaitu dapat digunakan sebagai sampel bila

²Hartanti, Rr Karina dan Ratiyah. "Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur". Jurnal Insan Akuntansi 5.0 (2020) h.135

dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (sampling incidental). Hasil dari penelitian ini adalah Program Samsat corner, Samsat Keliling, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB)³

Persamaan penelitian dengan penelitian penulis yakni terletak pada sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis yakni terletak pada metode penelitian yang digunakan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif kausal. Penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Priyatna

Penelitian ini dilakukan oleh Agung Priyatna. Dengan judul “Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Keliling bapenda provinsi Riau”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jenis sumber data primer dan sekunder, menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis data dilakukan ketika data dari informan ataupun sumber lainnya telah didapatkan. Dalam membahas tentang analisis data, peneliti kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur yang umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Dalam *creswel* untuk melihat analisis data kualitatif sebagai suatu proses penerapan langkah-langkah dari yang spesifik

³I Made Hongki Dwipayana, “Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, I Nyoman Putra Yasa, “Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (Samsat) Denpasar)” E-Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program Si 8, No. 2 (2017)

hingga umum dengan berbagai level analisis yang berbeda. Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Keliling bapenda provinsi riau sudah berjalan efektif. Hal ini dapat di lihat dari wawancara penulis kepada informan melalui 4 indikator dalam mengukur keefektivan layanan Samsat Keliling.⁴

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan jenis dan sumber data primer dan sekunder, menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis data dilakukan ketika data dari informan ataupun sumber lainnya telah didapatkan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni indikator yang digunakan dalam mengukur keefektivan layanan Samsat Keliling.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Yona Rahman, Dani Nasution

Yona Rahman Dani Nasution, dengan judul Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Medan Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan data menggunakan analisis kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data dengan analisis wawancara. Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat dan menggambarkan efektivitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling dan pelayanannya kepada masyarakat dan juga untuk mengetahui kendala-kendala dalam efektivitas Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling pada UPTD Medan Utara.

⁴Agung Priyatna, "Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau" Jom Fisip V 7 Edisi Ii Juli-Desember (2020).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak kendaraan Bermotor Pada UPTD Medan Utara secara umum telah terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan melalui UU No. 25 Tahun 2005 tentang pelaksanaan SAMSAT Keliling dilaksanakan dengan jumlah pelaksanaan yang mencukupi dan prosedur yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, serta sikap petugas yang ramah dan sopan kepada wajib pajak selain masyarakat juga diberikan kemudahan dalam bentuk biaya tanpa tambahan biaya apapun, akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih belum dapat dikatakan cukup baik, hal ini dikarenakan masyarakat harus menunggu lama kedatangan layanan bus Samsat Keliling karena waktu tiba yang lebih lama dari waktu yang seharusnya, selain itu masyarakat juga tidak merasakan adanya fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti tidak adanya tenda dan jumlah loket yang hanya berjumlah 1 loket sehingga ada beberapa proses untuk wajib pajak untuk kembali menuju loket yang samap ada waktu yang berbeda.⁵

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan data menggunakan analisis kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data dengan analisis wawancara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yakni terletak pada teori yang digunakan

⁵ Yona Rahman Dani Nasution, (2017) “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP.TD Medan Utara”.h.1-4

B. Tinjauan Teori

1. Teori Efektivitas

a. Pengertian efektivitas

Ada berbagai definisi tentang efektivitas. Sondang P. Siagian mendefinisikan efektivitas sebagai keberhasilan penerapan sasaran yang telah ditetapkan. Ini artinya jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.⁶ Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Suatu organisasi program atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.⁷

a) Efektivitas Kelompok

Perspektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu juga sebagai “teamwork” dimana ada suatu tugas yang harus dilakukan secara kelompok bukan perorangan.

b) Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya merupakan hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi dari pada jumlah prestasi masing-masing.⁸

⁶Sondang P. Siagian, “*Definisi Efektivitas.*” Jakarta : PT. Bumi Aksara 2001

⁷Mahmudi, “*Manajemen Kinerja Sektor Publik (ketiga)*”. Unit penerbit dan percetakan 2015

⁸Dipta Kharisma, Tri Yuniningsih. 2015. *Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang*

Berdasarkan definisi di atas maka dapat dijelaskan bahwa efektivitas adalah adanya suatu pengaruh akibat, kesan. Efektivitas tidak hanya sekedar member pengaruh atau pesan akan tetapi berkaitan juga dengan keberhasilan tujuan, penetapan standar, profesionalitas, penetapan sasaran, keberadaan program, materi, berkaitan dengan metode atau cara. Suatu proses produksi bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika kita merumuskan tujuan intruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula proses produksi tersebut.

b. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Terdapat 3 perspektif yang utama di dalam menganalisis apa yang disebut efektivitas organisasi Richard M.Steers, yaitu:

1. Perspektif optimalisasi tujuan, yaitu efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Pemusatan perhatian pada tujuan yang layak dicapai secara optimal, memungkinkan dikenalnya secara jelas bermacam-tujuan yang sering saling bertentangan, sekaligus dapat diketahui beberapa hambatan dalam usaha mencapai tujuan.
2. Perspektif sistem, yaitu efektivitas organisasi dipandang dari keterpaduan berbagai faktor yang berhubungan mengikuti pola, Input, konversi, output dan umpan balik, dan mengikuti sertakan lingkungan sebagai faktor eksternal. Dalam perspektif ini tujuan sebagai suatu keadaan akhir yang statis, tetapi sebagai sesuatu yang dapat berubah dalam perjalanan waktu. Lagi pula tercapainya tujuan-tujuan jangka pendek tertentu dapat

Diperlakukan sebagai input baru untuk penetapan selanjutnya. Jadi tujuan mengikuti suatu daur yang saling berhubungan antar komponen, baik faktor yang berasal dari dalam (faktor internal), maupun faktor yang berasal dari luar (faktor eksternal).

3. Perspektif perilaku manusia, yaitu konsep efektivitas organisasi ditekankan pada perilaku orang-orang dalam organisasi yang mempengaruhi keberhasilan organisasi untuk periode jangka panjang. Disini dilakukan pengintegrasian antara tingkah laku individu maupun kelompok sebagai unit analisis, dengan asumsi bahwa cara satu-satunya mencapai tujuan adalah melalui tingkah laku orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut.⁹

c. Indikator Efektivitas

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Efektivitas dapat juga diartikan dengan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan.

Terdapat pula ukuran atau kriteria kriteria efektivitas menurut James L. Gibson, dkk. Indikator efektivitas dapat diukur sebagai berikut:

- 1) Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan/ditetapkan sebelumnya.
- 2) Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

⁹Richard M. Steers. "Efektivitas Organisasi". Jakarta: Erlangga 1985

- 3) Efisiensi yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu).
- 4) Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada pengembangan tugas.
- 5) Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.¹⁰

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan "Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa".¹¹ Sedangkan definisi pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.¹²

Pelayanan juga didefinisikan sebagai "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya".¹³ Dari beberapa definisi diatas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara

¹⁰ James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly. "Organisasi Perilaku, Struktur, Proses". Jilid 1. Jakarta: Erlangga 1996

¹¹ WJS Poerwa Darminta, "Kamus Umum Bahasa Indonesia", Jakarta: Balai Pustaka, 1976

¹² Ratminto dan Atik, "Manajemen Pelayanan". Jakarta: Pustaka Pelajar 2005

¹³ A.S Moenir, "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia". Bandung: PT Bumi Aksara 2008

pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan.

b. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdayaguna. Moenir mengatakan terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 5) Faktor keterampilan petugas.
- 6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.¹⁴

Pelayanan sebagai katalisator artinya aparat dan pegawai yang ada dalam suatu organisasi melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain. Pengertian proses dalam konteks ini terbatas pada kegiatan

¹⁴T.Mansur, "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*". Universitas Sumatera Utara 2008

manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi dan manajemen pelayanan umum. Sistem pelayanan umum terdiri atas 4 faktor yaitu:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode;
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur;
- 3) Sarana dan prasarana;
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan.¹⁵

Pelayanan dalam pandangan islam bisa merujuk pada Q.S. Al-Baqarah ayat 2:267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ

وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”¹⁶.

Kandungan surah ayat tersebut, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat

¹⁵Drs.H. Achmad Batinggi, M.P.A.,Drs.H.Badu Ahmad, M.Si. “*Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*”. 2014

¹⁶ Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Solo: PT.Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2015). *QS.AL-Baqarah:267*, hal. 47

tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayan, hendaknya seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

c. Indikator pelayanan

Pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses public terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan.¹⁷ Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangible*, Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) *Realibility* (kehandalan), memiliki standar pelayanan jelas, kemampuan petugas atau aparatur melakukan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiviness* (ketanggapan), petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dan tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

¹⁷Heriyanto Monoarfa, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan". Jurnal Pelangi Ilmu 5.01 2012

- 4) *Assurance* (jaminan), petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) *Empathy* (empati), petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun serta petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membedakan).¹⁸

Menurut KepMenPan81/1995, kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator-indikator, seperti berikut:

- a) Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian tentang tatacara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- c) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- d) Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- e) Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi padahal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.

¹⁸Dr. Hardiansyah, M.Si, “*Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*”

- f) Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
- g) Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan secara adil.
- h) Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.¹⁹

d. Samsat keliling

Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB DAN SWDKLLJ didalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan public, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Ada beberapa manfaat yang bisa wajib pajak rasakan saat menggunakan layanan Samsat keliling adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLLJ).
2. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat atau wajib pajak sehingga mengurangi biaya.

¹⁹Rina Mei Mirnasari, "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih". Vol.1.1 2013

e. Indikator pelayanan samsat keliling

Indikator pelayanan samsat keliling adalah sebagai berikut:

1. Pendataan lebih terkontrol adalah pendataan pada wajib pajak akan lebih mudah untuk KB SAMSAT.
2. Kemudahan dalam membayar pajak adalah wajib pajak akan mudah dalam membayarkan pajaknya
3. Minat wajib pajak adalah kemauan pada wajib pajak secara sukarela membayar pajaknya
4. Menghemat waktu adalah waktu yang digunakan wajib pajak lebih cepat dalam membayar pajak.
5. Kualitas pelayanan adalah seberapa besar layanan yang diberikan seseorang kepada wajib pajak saat membayar pajak.
6. Letak wilayah adalah suatu tempat yang di gunakan untuk lokasi pembayaran pajak.²⁰

3. Pendapatan pajak kendaraan bermotor

1) Pengertian Pajak kendaraan bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yaitu kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis dalam darat dan sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.²¹

Menurut Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas

²⁰ Mardiasmo, "Akuntansi Sektor Publik " Yogyakarta 2000

²¹ Siahaan, Marhot "Pajak Daerah dan Retribusi Daerah". Edisi Revisi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2013

kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat berat dan alat berat yang digunakan sebagai alat angkutan orang barang di jalan umum.

Ada beberapa istilah pengertian pajak kendaraan bermotor teknis penting lainnya yang telah di atur pengertiannya dalam Undang-undang diantaranya adalah:

- a) Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di jalan umum, dan digerakkan oleh perangkat teknik berupa motor/peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.
- b) Kendaraan umum adalah kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c) Mobil penumpang adalah kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk pengemudi baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
- d) Jenis kendaraan bermotor adalah isi ruang yang berbentuk bulat terek pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.
- e) Isi silinder adalah isi ruang yang berbentuk bulat terek pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.
- f) Tenaga kuda (*horsepower*) adalah ukuran daya kemampuan mesin.
- g) Tahun pembuatan adalah perakitan.
- h) Nilai jual adalah nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
- i) Peningkatan kendaraan bermotor yang selanjutnya peningkatan pajak kendaraan bermotor adalah tanda lunas pajak kendaraan bermotor,

- j) Tanda pelunasan dan pengesahan kendaraan bermotor (PPKB) adalah bukti pelunasan pembayaran pajak dan pengesahan kendaraan bermotor.
- k) Pemilik adalah hubungan hukum antara orang atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum dalam Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- l) Jalan umum adalah sarana jalan yang dibangun dan pemeliharaannya oleh pemerintah pusat atau daerah yang digunakan untuk lalu lintas kendaraan bermotor.²²

Berdasarkan Peraturan Daerah provinsi Sulawesi Selatan Nomor 38 Tahun 2022 tentang dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama, Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat, bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 23 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 82 Tahun 2022 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022.

Kendaraan bermotor yang dioperasikan diatas jalan darat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, terdiri dar iatas:

- 1) Mobil penumpang yang meliputi sedan, *jeep*, dan mini bus;
- 2) Mobil bus yang meliputi *microbus*, dan bus;
- 3) Mobil barang yang meliputi *pickup*, *doublecabin*, *blindvan*, *lightruck*. *Truck* dan sejenisnya;
- 4) Mobil roda, tiga; dan
- 5) Sepeda motor roda dua dan roda tiga.²³

²²R.A. Vibi Yuliani Sari, Neri Susanti. “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.*” Program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

²³Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan. “*Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama, Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat*”. Nomor 38 Tahun 2022

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek Pajak Kendaraan Bermotor, yang menjadi objek Pajak Kendaraan adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dikecualikan sebagai objek pajak PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh.

- 1) Kereta api Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
- 2) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasi kedutaan, konsultan, perwakilan, Negara asing dengan asa tim balebalik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
- 3) Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor, Menurut pasal 4 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menjadi subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang Pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

2) Faktor yang mempengaruhi pendapatan pajak kendaraan bermotor

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Dianutnya self assesment system membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) masyarakat untuk membayar pajak secara sukalera.²⁴

²⁴Amanda R. Siswanto Putri, I Ketut Jati, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar". Jurnal Akuntansi 2012

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan disekitar Wajib Pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No.SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima.²⁵

Jumlah penduduk yang semakin bertambah maka akan berdampak terhadap jumlah penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Akan tetapi, banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum tentu dapat meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak didukung dengan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sanksi yang tegas harus diberlakukan untuk mencegah ketidak patuhan dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya..²⁶

²⁵ Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting. *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”*.2013

²⁶ Asrofi Langgeng Noerman Syah, Krisdiyawati. *“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”*. Jurnal AKSI Vol.2.1 2017

3) Indikator pendapatan pajak kendaraan

Menurut Krisnadeva & Merkusiwati Indikator yang digunakan untuk mengukur penghasilan wajib pajak, yaitu:

- a) Ketaatan membayar pajak meskipun pendapatan rendah;
- b) Besar kecilnya pendapatan tidak menghalangi dalam membayar pajak;
- c) Kesanggupan membayar besarnya pajak yang dikenakan;
- d) Penghasilan yang diperoleh dapat memenuhi utama dan kewajiban.²⁷

C. Tinjauan konseptual

1. Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidak pencapaian tujuan organisasi. Apabila organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan secara efektif. Efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana teraget tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya.

²⁷Anak Agung Ngurah Krisnadeva, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keptatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Denpasar”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.30.6 2020

3. Samsat keliling

Samsat keliling adalah layanan pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, samsat keliling menyediakan jadwal operasionalnya yang biasanya dilaksanakan dilokasi yang telah ditentukan. Layanan samsat keliling ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada wajib pajak sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat induk yang terkadang jauh dari rumah.

4. Pendapatan pajak kendaraan bermotor

Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis Pajak Daerah. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan penguasaan Kendaraan Bermotor.

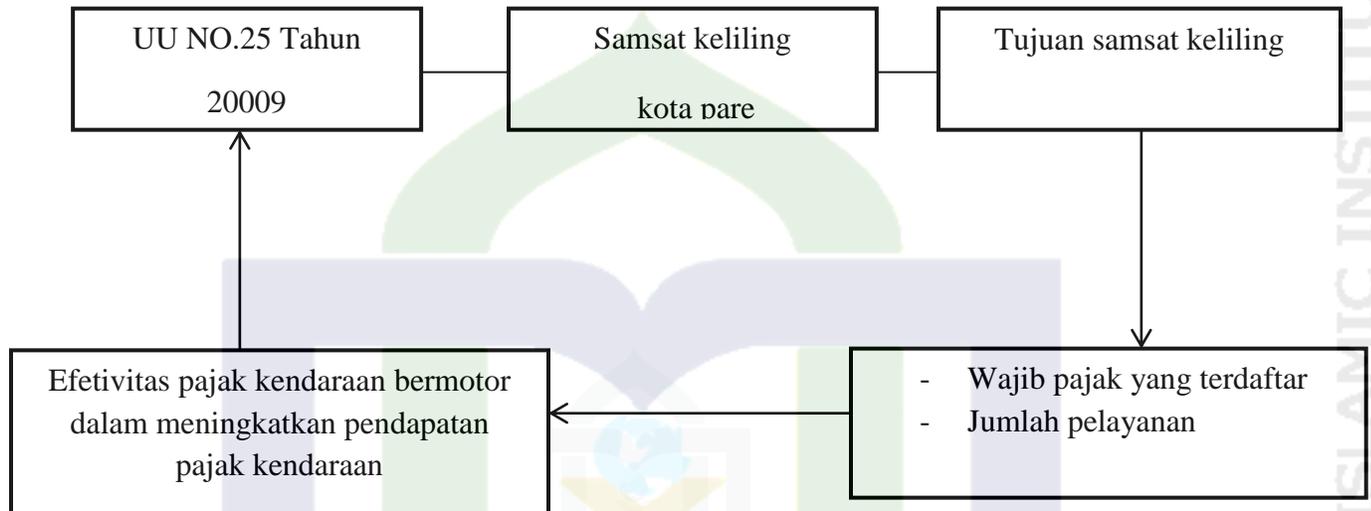
Berdasarkan pengertian diatas maka dapat dijelaskan bahwa judul ini adalah Efektivitas Pelayan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Parepare.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka berpikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerang kaberpikir merupakan argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis, analisis, sistematis, dan menggunakan teori yang relavan. Kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian ini, struktur teori yang digunakan untuk mengarahkan penelitian ini dalam mengumpulkan data tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pajak kendaraan Bermotor Di Kota Parepare.

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat dirumuskan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikaji, penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian lapangan (*Filed Research*), yaitu jenis penelitian yang meneliti keadaan konkrit atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dilapangan. Sedangkan merujuk pada masalahnya, penelitian ini tergolong sebagai penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang berupaya untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan fakta-fakta yang ditemukan melalui observasi, wawancara, dan mempelajari dokumentasi.¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Disebut kualitatif karena merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan yang kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Pendekatan ini bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat karakteristik suatu keadaan dalam bentuk kata-kata dan bahasa.² Peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif dikarenakan melakukan pengamatan secara mendalam tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotordi Kota Parepare.

¹Mardalis,*Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.26

²Supranto,*Metode Riset*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.57

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Parepare . Adapun objek penelitian ditekankan pada Samsat Keliling yang berlokasi di Jalan Usman Isa

2. Waktu penelitian

Waktu yang digunakan penelitian ini selama 2 bulan dan disesuaikan dengan kondisi kebutuhan peneliti.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini, objek utama yang menjadi sasaran dalam penelitian ini ialah Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Parepare.

D. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang berasal dari seluruh keterangan yang diperoleh dari responden dan berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik maupun dalam bentuk lainnya yang diperlukan guna mendukung penelitian ini.³ Sumber data yang diperlukan oleh penulis dalam penelitian ini terbagai menjadi dua bagian, yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (narasumber).⁴ Sumber data yang dikumpulkan penelitian secara langsung dari responden melalui wawancara dan observasi langsung dilapangan. Responden adalah orang yang dikategorikan sebagai sampel dalam penelitian yang

³P. Joko Suboyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta. 2006), h.

⁴Bagong Suyanto, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, Ed. I Cet.III,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007) ,h 55.

merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti. Adapun yang termasuk data primer yaitu wajib pajak 8 orang dan petugas Samsat Keliling 3 orang.⁵

2. Data sekunder merupakan sumber data pendukung yang mempunyai relevansi dengan objek penelitian yang diperoleh melalui buku, artikel/jurnal, dan dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.⁶

E. Teknik Pengumpulan Dan Pengelolaan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik *triangulasi* :teknik ini merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang memuat apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan peneliti pada saat melakukan penelitian dilapangan.⁷ Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan proposal ini antara lain:

1. Metode observasi langsung yaitu teknik pengumpulan data menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam hal ini peneliti akan mengamati secara langsung dilokasi penelitian untuk mengamati masalah-masalah yang berkaitan dengan apa yang menjadi permasalahan yang akan diteliti.
2. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian ini yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁸ Dalam penelitian ini akan melakukan dengan pihak-pihak yang berkaitan.

⁵Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*,(Bandung: CV. Alfabeta,2002),h 34

⁶Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h 106

⁷Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*(Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), h 164

⁸Cholid Narbuko, H. Abu Achmadi , *Metodologi penelitian cetak 11*,(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), h 83

3. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data berupa dokumen penting yang dibutuhkan untuk penelitian ,seperti data arisp dan catatan penting lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian dilapangan. Sehingga data yang diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan pikiran.

F. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam pengujian keabsahan data. Triangulasi merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan oleh peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Kemudian terkait dengan pemeriksaan data, triangulasi berarti suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara memanfaatkan hal-hal (data) lain yang digunakan untuk pengecekan dan perbandingan data berupa sumber, metode, peneliti dan teori. Dalam penelitian ini, uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Seperti membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi serta membandingkan hasil wawancara dengan metode yang ada.⁹ Adapun pihak yang akan diwawancari dalam penelitian ini yaitu wajib pajak dan pihak yang bertugas di samsat keliling maupun di samsat induk kota Parepare terkait Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare.

⁹Bacthiar S. Bachri, *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*, Teknologi Penedekan 10. 1(2010), h.56

2. Triangulasi metode

Triangulasi metode merupakan usaha mengecek keabsahan data atau menegecek keabsahan temuan penelitian. Dalam triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama yaitu berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara. Kemudian pelaksanaan penelitian dapat juga dengan cek dan ricek. Observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari data yang lengkap dan valid. Dokumentasi bertujuan untuk mengambil gambar yang terkait.

G. Teknik Analisis Data

Setelah melaksanakan tahapan penelitian, maka tahap berikutnya pengelolaan dan analisis data. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan studi literatur diolah kemudian dianalisis. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melukan sintesa, meyusun kedalam pola, memilih yang mana penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari teman dan polanya.

2. Penyajian Data

Data dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dengan membuat uraian singkat, bagan, dan menghubungkan antar kategori. Namun, yang paling sering digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks naratif¹⁰. Pada tahap ini peneliti akan menarasikan data-data yang diperoleh di lapangan.

3. Verifikasi atau penyimpulan Data

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan data dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan data bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian kualitatif yang masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.¹¹

¹⁰ Luluk Fikri Zuhriyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Revka Putra Media, 2012), h.58.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, dan R & D, h. 252-253

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare

Berdasarkan observasi dan wawancara bersama informan yang telah peneliti lakukan yakni dijelaskan dengan hasil wawancara bersama petugas samsat dan masyarakat wajib pajak yang menjadi informan dalam penelitian ini. Informan yang bernama Bapak Kaharuddin, selaku petugas samsat di Kota Parepare menyampaikan tentang pendapatnya mengenai Pelayanan Samsat di Kota Parepare yakni:

“Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secepat dan seefisien mungkin kepada masyarakat. Namun, saya harus mengakui bahwa terkadang ada faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu, seperti kondisi lalu lintas dan jumlah warga yang akan dilayani. Meski begitu, kami selalu berupaya semaksimal mungkin untuk menjaga ketepatan waktu pelayanan.”¹

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa pihak yang memberikan pelayanan selalu berusaha untuk memberikan layanan sesegera dan seefisien mungkin kepada masyarakat. Namun, diakui bahwa ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, seperti kondisi lalu lintas dan jumlah orang yang harus dilayani. Meskipun demikian, mereka tetap berkomitmen untuk berupaya semaksimal mungkin agar dapat menjaga ketepatan waktu pelayanan meski dihadapkan pada kendala-kendala tertentu.

Bapak Kaharuddin juga menyampaikan beberapa langkah-langkah khusus dalam menghadapi situasi untuk ketepatan waktu pelayanan seperti berikut:

“Ya, tentu. Kami melakukan perencanaan rute dengan cermat agar dapat menghindari kemacetan lalu lintas sebisa mungkin. Selain itu, kami juga berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi terkini

¹Kaharuddin, Petugas Samsat Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

mengenai kondisi jalan. Meskipun tidak dapat mengontrol semua faktor, upaya ini dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan dalam pelayanan. Kami terus berusaha untuk melakukan evaluasi dan peningkatan dalam setiap pelayanan kami. Rencana yang sedang dipertimbangkan melibatkan peningkatan teknologi untuk pemetaan rute yang lebih efisien, serta peningkatan koordinasi dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi lalu lintas yang lebih akurat.”²

Berdasarkan wawancara di atas bahwa pihak yang bersangkutan memiliki kesadaran dan tanggung jawab terhadap efisiensi dan kualitas layanannya dalam mengelola rute perjalanan. Pihak tersebut menyatakan bahwa mereka melakukan perencanaan rute dengan cermat. Ini berarti mereka secara aktif mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi perjalanan, seperti kemacetan lalu lintas, untuk memastikan rute yang dipilih seoptimal mungkin. Mereka juga menyebutkan bahwa mereka berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi terkini mengenai kondisi jalan. Hal ini menunjukkan keterlibatan mereka dalam mengumpulkan data real-time dan mengikuti perkembangan lalu lintas atau perubahan kondisi jalan.

Tujuan utama dari perencanaan rute dan koordinasi adalah untuk meminimalkan keterlambatan dalam pelayanan. Meskipun tidak dapat mengontrol semua faktor, upaya ini dilakukan untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan tepat waktu kepada pelanggan. Hasil wawancara tersebut menunjukkan komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan dalam setiap pelayanan. Hal ini mencerminkan sikap proaktif dalam mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Pihak tersebut juga sedang mempertimbangkan rencana yang melibatkan peningkatan teknologi, seperti pemetaan rute yang lebih efisien. Ini menunjukkan kesediaan untuk mengadopsi teknologi baru guna meningkatkan efektivitas operasional. Selain teknologi, mereka juga mencoba meningkatkan koordinasi dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi lalu lintas yang lebih akurat.

²Kaharuddin, Petugas Samsat Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

Hal ini menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya kerja sama dengan berbagai pihak dalam mencapai efisiensi. Secara keseluruhan, pernyataan ini mencerminkan komitmen terhadap penyediaan layanan yang optimal dengan menggabungkan perencanaan yang cermat, koordinasi efektif, evaluasi berkelanjutan, dan penerapan teknologi terkini.

Adanya Samsat Keliling ini juga memberikan manfaat seperti program yang ada yaitu pastinya untuk memberikan kemudahan untuk masyarakat seperti yang dijelaskan oleh Bapak Kaharuddin yakni:

“Iye, secara keseluruhan, program Samsat Keliling dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam melakukan berbagai urusan terkait pajak kendaraan bermotor, termasuk pembayaran PKB. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi pergi jauh ke Samsat Induk untuk membayar PKB, terutama bagi mereka yang tinggal di wilayah yang sulit diakses atau memiliki keterbatasan waktu.”³

Program Samsat Keliling adalah inisiatif pemerintah yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam mengurus berbagai urusan terkait pajak kendaraan bermotor, khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Layanan ini bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran PKB tanpa memerlukan masyarakat untuk pergi jauh ke kantor Samsat Induk.

Adanya Samsat Keliling, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan pembayaran PKB di lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Hal ini sangat menguntungkan, terutama bagi mereka yang tinggal di wilayah yang sulit diakses atau memiliki keterbatasan waktu untuk pergi ke Samsat Induk. Dengan demikian, program ini membantu meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor.

³Kaharuddin Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare Tanggal 4 Desember 2023

Samsat Keliling memberikan solusi efektif bagi masyarakat yang membutuhkan kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan, sekaligus membantu mengurangi hambatan yang mungkin dihadapi oleh mereka yang kesulitan mengakses kantor Samsat secara langsung.

Samsat keliling tentunya berbeda dengan Samsat Induk dalam mengenai jumlah pelanggan atau penggunaannya seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan Bapak Amin selaku Petugas Samsat Keliling sebagai berikut:

“Tentu, pertanyaan yang bagus. Jumlah pengguna Samsat Keliling relatif lebih kecil dibandingkan dengan Samsat Induk. Samsat Keliling dirancang untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang mungkin sulit mengakses Samsat Induk atau memiliki keterbatasan waktu. Meskipun jumlahnya tidak sebanyak Samsat Induk, tetapi Samsat Keliling menjadi pilihan bagi warga yang membutuhkan kepraktisan dan mobilitas.”⁴

Berdasarkan pernyataan Bapak Amin jumlah pengguna Samsat Keliling cenderung lebih terbatas jika dibandingkan dengan pengguna Samsat Induk. Konsep Samsat Keliling didesain untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses Samsat Induk atau memiliki kendala waktu. Meskipun jumlah pengguna Samsat Keliling tidak sebanyak pengguna Samsat Induk, namun Samsat Keliling menjadi opsi yang dipilih oleh warga yang mengutamakan kepraktisan dan mobilitas, terutama ketika berhadapan dengan keterbatasan akses atau jadwal yang padat.

Bapak Amin juga menambahkan bahwa respon masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling memiliki umpan balik seperti:

“Umpan balik dari masyarakat terhadap Samsat Keliling secara umum positif. Masyarakat menghargai adanya layanan ini dan kemudahan akses yang diberikan oleh layanan ini. Tentu saja, kami juga menerima beberapa tantangan, seperti

⁴Amin Petugas Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

kendala teknis atau keterbatasan waktu pelayanan. Namun, kami terus berupaya untuk mengatasi tantangan tersebut demi meningkatkan kualitas layanan kami.”⁵

Penyataan tersebut mencerminkan bahwa umpan balik dari masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling umumnya positif, dengan penghargaan atas kemudahan akses yang diberikan. Meskipun dihadapi beberapa tantangan seperti kendala teknis dan keterbatasan waktu pelayanan, pihak terkait tetap berkomitmen untuk mengatasi masalah tersebut demi peningkatan kualitas layanan.

Beberapa kendala yang dijabarkan oleh rekan Bapak Amin yang sedang bertugas bersama yaitu Bapak Ali juga menjelaskan bahwa:

“Ketika menghadapi gangguan atau kendala selama memberikan pelayanan, kami selalu berusaha untuk tetap tenang dan mengambil langkah-langkah yang tepat. Pertama, kami terus berkomunikasi dengan baik antara petugas di lapangan dan staf pendukung di pusat koordinasi. Koordinasi yang baik memungkinkan kami mendapatkan bantuan atau saran dengan cepat. Kemudian, kami memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai kendala yang sedang terjadi, sekaligus memberikan perkiraan waktu pemulihan atau solusi sementara yang dapat diberikan. Transparansi ini penting agar pengguna tetap merasa diinformasikan dan mengerti situasi yang terjadi.”⁶

Ada beberapa hal untuk mengatasi gangguan atau kendala selama memberikan layanan, tim pelayanan mengedepankan pendekatan yang tenang dan berusaha mengambil langkah-langkah yang tepat. Komunikasi efektif antara petugas di lapangan dan staf pendukung di pusat koordinasi dijaga untuk memastikan koordinasi yang baik dan mendapatkan bantuan dengan cepat. Pemberian informasi yang jelas kepada pengguna mengenai kendala yang terjadi,

⁵Amin Petugas Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

⁶Ali Petugas Samsat keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

termasuk perkiraan waktu pemulihan atau solusi sementara, menjadi fokus utama. Transparansi dalam memberikan informasi dianggap penting agar pengguna tetap merasa diinformasikan dan dapat memahami situasi yang sedang terjadi.

Tim pelayanan memahami bahwa keterlibatan pengguna merupakan elemen kunci, dan oleh karena itu, mereka berkomitmen untuk menjaga kejelasan informasi dan mengurangi ketidakpastian. Dengan demikian, transparansi dan keterlibatan pengguna dianggap sebagai faktor vital dalam memastikan bahwa layanan tetap terpercaya dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pengguna.

Tambahan penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Ali mengenai hal tersebut yaitu:

“Selanjutnya, kami berusaha secepat mungkin untuk mengatasi gangguan tersebut. Jika kendala bersifat teknis, kami melibatkan teknisi yang ahli dalam memperbaiki peralatan atau sistem yang bermasalah. Sementara itu, jika kendala terkait dengan kondisi lapangan atau kendala lain di luar kendali kami, kami berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti pemerintah setempat atau kepolisian, untuk mencari solusi terbaik”⁷

Berdasarkan pernyataan Bapak Ali selaku Petugas Samsat Keliling ini menjelaskan bahwa mereka berupaya dengan segera menangani gangguan tersebut. Apabila masalahnya bersifat teknis, kami menggandeng teknisi yang memiliki keahlian dalam memperbaiki peralatan atau sistem yang mengalami masalah. Di sisi lain, jika hambatan terkait dengan kondisi lapangan atau kendala lain yang berada di luar kendali kami, kami melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti pemerintah setempat atau kepolisian, untuk mencari solusi optimal.

Wawancara juga dilakukan dengan beberapa pengguna wajib pajak atau masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Keliling memberikalau kan penjelasan bahwa:

“Kalau untuk sejauh ini menurut ku , waktu pelayanan yang diberikan oleh Samsat keliling di Parepare sudah cukup baik. Jadi petugas biasa kasi

⁷Ali Petugas Samsat keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

waktu dan saya lihat sendiri kalau mereka berusaha dalam memberikan pelayanan sebagaimana mestinya”⁸

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rahmawati pihak Samsat Keliling berupaya dalam memberikan pelayanan sekasimal mungkin untuk kenyamanan para penggunan Samsat Samsat Keliling itu sendiri. Pernyataan Ibu Rahmawati menyatakan bahwa menurut orang yang mengeluarkannya, pelayanan yang diberikan oleh Samsat keliling di Parepare (mungkin sebuah daerah atau kota) hingga saat ini dianggap cukup baik. Pernyataan tersebut merinci bahwa petugas Samsat keliling memberikan waktu dengan baik, dan Ibu Rahmawati juga telah melihat sendiri bahwa mereka berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan standar atau harapan yang seharusnya.

kesan yang diberikan adalah positif terhadap kinerja Samsat keliling di Parepare dalam memberikan pelayanan terkait administrasi kendaraan bermotor. Pernyataan ini dapat mencerminkan pengalaman personal Ibu Rahmawati atau pandangan subjektifnya terhadap pelayanan yang diterima dari lembaga tersebut.

Ibu Erni juga menambahkan saran dan kritiknya dalam menggunakan pelayanan Samsat Keliling ini

“Iye begitu, mungkin ada baiknya kalau Samsat keliling bisa memberikan informasi yang lebih cepat untuk waktu pelayanannya, karena berapa kali saya merasa waktu yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataannya seperti mungkin bisa lebih ditambah anggotanya supaya kerjanya bisa cepat diproses”⁹

Menurut wawancara yang disampaikan oleh Ibu Erni yaitu Tentu, mungkin akan lebih baik jika layanan Samsat keliling dapat memberikan informasi tentang waktu pelayanan dengan lebih cepat. Terkadang, pengguna merasa bahwa estimasi waktu yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan. Salah satu solusinya mungkin adalah menambah jumlah anggota tim agar proses

⁸Rahmawati Pengguna Samsat keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

⁹Erni Pengguna Samsat keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

kerjanya bisa lebih cepat dan efisien. Dengan begitu, diharapkan waktu pelayanan dapat diperbaiki dan menjadi lebih sesuai dengan yang dijanjikan.

Adanya Samsat keliling sebagai salah satu pelayanan yang diberikan untuk memudahkan dalam membayar Pajak Bermotor menjadi salah satu alternatif yang sangat menghemat baik itu dari segi waktu maupun biaya perjalanannya. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ibrahim selaku pengguna Samsat Keliling sebagai berikut:

“Secara pribadi, saya merasa bahwa Samsat Keliling membantu menghemat waktu dan biaya perjalanan. Saya tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi atau waktu yang lama untuk pergi ke kantor Samsat. Lokasinya yang mobile memungkinkan saya membayar pajak kendaraan dengan lebih efisien dan tanpa harus beranjak dari rumah atau kantor.”¹⁰

Berdasarkan wawancara diatas Pernyataan tersebut mengungkapkan bahwa secara pribadi, pengguna merasa Samsat Keliling memberikan manfaat signifikan dalam menghemat waktu dan biaya perjalanan. Samsat Keliling merupakan layanan yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan dilakukan dengan lebih efisien karena lokasinya yang bersifat mobile. Dengan kata lain, Bapak Ibrahim tidak perlu pergi ke kantor Samsat, melainkan dapat melakukan proses pembayaran tersebut dari rumah atau kantor. Hal ini menghilangkan kebutuhan untuk mengeluarkan biaya transportasi atau menghabiskan waktu yang lama dalam perjalanan ke tempat pelayanan pajak kendaraan.

Sebagai pengguna layanan Samsat Keliling proses membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) menjadi mudah dan membantu menurut penjelasan Bapak Ibrahim:

“Betul ini Samsat Keliling memberikan kemudahan yang untuk kita dalam proses pembayaran PKB. Sebelumnya, saya harus mengatur waktu khusus

¹⁰ Ibrahim Pengguna Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

untuk pergi ke kantor Samsat, yang terkadang memakan waktu dan mengganggu jadwal saya. Dengan adanya Samsat Keliling.”¹¹

Layanan Samsat Keliling memberikan kemudahan yang sangat signifikan dalam proses pembayaran PKB. Sebelumnya, dia seringkali harus mengatur waktu khusus dan merencanakan kunjungan ke kantor Samsat untuk melunasi PKB kendaraan. Hal ini tidak hanya memakan waktu yang cukup lama, tetapi juga seringkali mengganggu jadwal harian Ibu Hasni.

Adanya Samsat Keliling, semua proses tersebut menjadi jauh lebih praktis dan efisien. Tidak lagi perlu repot-repot pergi ke kantor Samsat, karena layanan ini datang langsung ke lokasi yang ditentukan. Ini tentu saja sangat menghemat waktu dan tenaga saya. Saya dapat melakukan pembayaran PKB kendaraan saya tanpa harus menempuh jarak yang lumayan untuk ke kantor Samsat Induk, sehingga jadwal harian saya dapat tetap terjaga dengan baik.

Kehadiran Samsat Keliling juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar. Ibu Hasni tidak lagi terbatas oleh jam kerja kantor Samsat, yang mungkin tidak sesuai dengan jadwalnya. Secara keseluruhan, Samsat Keliling tidak hanya menyederhanakan proses pembayaran PKB, tetapi juga memberikan kenyamanan dan fleksibilitas yang signifikan. Ini benar-benar merupakan inovasi yang memudahkan dan banyak orang dalam memenuhi kewajiban administratif terkait kepemilikan kendaraan bermotor.

Biaya yang dikeluarkan oleh Samsat Keliling juga sama saja dengan yang ada di kantor induk seperti dalam penjelasan Bapak Anto selaku Pengguna Samsat Keliling yakni:

“Sejauh ini, menurut saya, biaya yang dikenakan oleh Samsat Keliling bisa dibilang masih wajarlah. Saya melihatnya sebagai kompensasi untuk kenyamanan dan kepraktisan yang mereka tawarkan. Namun, tentu saja, penilaian ini dapat berbeda tergantung pada kondisi keuangan masing-

¹¹ Hasni Pengguna Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare . Tanggal 4 Desember 2023

masing orang yah, saya tidak mau mengatakan ini murah atau mahal karena pajak orang pasti berbeda sesuai jenis motornya”¹²

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Anto menurutnya terkait biaya yang dikenakan oleh layanan Samsat Keliling dapat dianggap wajar sejauh ini. Dia melihatnya sebagai sebuah bentuk kompensasi yang adil mengingat kenyamanan dan kepraktisan yang mereka tawarkan. Meskipun biaya tersebut mungkin tergolong sebagai pengeluaran tambahan, namun sejauh pengalamannya, keuntungan dari layanan ini sebanding dengan jumlah yang harus dibayarkan.

Tentu saja, penilaian terhadap wajar atau mahal dalam konteks ini bisa sangat subjektif dan tergantung pada situasi keuangan masing-masing individu. Dia berpendapat bahwa kriteria ini dapat bervariasi tergantung pada jenis kendaraan yang dimiliki oleh setiap orang, serta kondisi keuangan pribadi mereka.

Bapak Anto merasa penting untuk tidak secara langsung mengkategorikan biaya tersebut sebagai murah atau mahal tanpa mempertimbangkan variabel-variabel tersebut. Bagi sebagian orang, kenyamanan dan efisiensi yang ditawarkan oleh Samsat Keliling mungkin lebih penting daripada jumlah uang yang dibayarkan. Oleh karena itu, apakah biaya tersebut dianggap masuk akal atau tidak dapat sangat bergantung pada perspektif dan prioritas masing-masing pengguna layanan.

Wawancara dengan Bapak Bahtiar memiliki sedikit saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Samsat Keliling yakni sebagai berikut:

“Saya berharap agar biaya yang dikenakan tetap terjangkau dan sebanding dengan layanan yang diberikan. Jika ada peningkatan biaya, sebaiknya diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, transparansi terkait struktur biaya juga penting agar masyarakat dapat lebih memahami komponen biaya yang dibayarkan.”¹³

¹²Anto Pengguna Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

¹³Bahtiar Pengguna Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare . Tanggal 4 Desember 2023

Pernyataan tersebut mencerminkan harapan dan keinginan terhadap pengelolaan biaya suatu layanan. Permintaan agar biaya yang dikenakan tetap terjangkau menekankan pentingnya adanya keseimbangan antara nilai yang dibayarkan oleh pelanggan dan manfaat atau kualitas layanan yang diterima. Pelanggan ingin merasa bahwa biaya yang dibayarkan sepadan dengan apa yang mereka terima.

Harapan akan peningkatan kualitas pelayanan seiring dengan peningkatan biaya mencerminkan pemahaman bahwa perubahan biaya bisa saja terjadi, namun hal tersebut diharapkan membawa perbaikan nyata dalam pengalaman pelanggan. Ini menekankan pentingnya investasi pada peningkatan layanan sebagai respons terhadap perubahan biaya.

Keinginan akan transparansi dalam struktur biaya menyoroti kebutuhan akan informasi yang jelas mengenai komponen biaya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang struktur biaya, pelanggan dapat mengapresiasi nilai dari setiap komponen biaya yang mereka bayarkan, menciptakan rasa kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik.

Pernyataan tersebut menciptakan landasan untuk hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pelanggan, dengan menekankan pada kejelasan, keseimbangan nilai, dan keterbukaan informasi mengenai biaya. Hal ini dapat menghasilkan hubungan yang lebih positif dan saling percaya di antara pihak-pihak yang terlibat.

Ibu Sumarni juga memiliki saran atau harapan tertentu terkait penanganan kendala atau perubahan jadwal Samsat Keliling yaitu :

“Saya berharap pihak Samsat Keliling terus meningkatkan komunikasi terkait kendala atau perubahan jadwal. Mungkin memberikan notifikasi lebih awal kepada pengguna atau memastikan bahwa informasi terkini

dapat diakses dengan mudah. Selain itu, upaya untuk mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan akan sangat diapresiasi.”¹⁴

Pernyataan tersebut menyatakan harapan terhadap pihak Samsat Keliling untuk meningkatkan komunikasi terkait dengan kendala atau perubahan jadwal layanan mereka. Pemberian notifikasi lebih awal kepada pengguna diharapkan dapat membantu mereka mempersiapkan diri dengan lebih baik. Selain itu, pernyataan juga menyoroti pentingnya memastikan bahwa informasi terkini dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Di samping itu, ada dorongan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam layanan, dan upaya dalam hal ini akan diapresiasi.

Pernyataan tersebut mencerminkan harapan akan peningkatan efisiensi dan transparansi dalam layanan Samsat Keliling, dengan fokus pada komunikasi yang lebih baik kepada pengguna dan pengurangan potensi keterlambatan.

Ibu Maryam juga memberikan penjelasan mengenai saran maupun harapannya untuk pihak samkel atau Samsat Keliling yang berada di Jl. Usman Isa yakni:

“Yah mungkin mau sama dengan apa yang di katakan Ibu ini (Ibu Sumarni) saya berharap agar Samsat Keliling bisa memberikan lebih informasi terkait layanan yang diberikan”¹⁵

Pernyataan tersebut mencerminkan harapan seseorang terkait dengan Samsat Keliling, yang mungkin merupakan unit atau layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang bersifat mobile dan dapat beroperasi di berbagai lokasi. Dalam pernyataan tersebut, orang tersebut menyampaikan keinginan agar Samsat Keliling dapat meningkatkan penyediaan informasi yang terkait dengan layanan yang mereka tawarkan.

¹⁴Sumarni Pengguna Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .Tanggal 4 Desember 2023

¹⁵Maryam Pengguna Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .Tanggal 4 Desember 2023

Dalam konteks ini, "Samsat Keliling" dapat diartikan sebagai unit yang membawa fasilitas dan peralatan yang diperlukan untuk melakukan proses administratif terkait pajak kendaraan bermotor di berbagai daerah. Keinginan tersebut dapat muncul dari keinginan pemohon untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang cara kerja, jadwal operasional, serta jenis layanan yang dapat diakses melalui Samsat Keliling.

Permintaan untuk "memberikan lebih informasi terkait layanan yang diberikan" dapat mencakup aspek-aspek seperti jadwal operasional yang lebih terperinci, jenis layanan yang tersedia (seperti pembayaran pajak tahunan, perpanjangan STNK, atau layanan administratif lainnya), serta persyaratan atau dokumen yang diperlukan untuk memproses transaksi tersebut.

Dengan kata lain, harapan ini mungkin muncul dari keinginan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling dengan menyediakan informasi yang lebih komprehensif dan mudah dipahami.

2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare

Pada penelitian ini, kami memulai analisis dengan menggali pandangan seorang petugas Samsat Keliling di Kota Parepare. Dalam wawancara ini, Petugas Samsat Keliling dan masyarakat Wajib Pajak memberikan perspektif yang berharga mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Melalui percakapan ini, kita dapat mendapatkan wawasan yang mendalam tentang tantangan, strategi, dan dampak layanan Samsat Keliling terhadap partisipasi masyarakat dalam pemenuhan kewajiban pajak kendaraan. Rute Samsat Keliling

Samsat Parepare berusaha mendekati diri dengan wajib pajak dengan membuka gerai layanan Samsat Keliling selain layanan di Samsat Induk. Berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas Samsat Keliling yang sedang bertugas yaitu.

“ Samsat Keliling ini tidak memiliki rute tetap jadi dimana ada keramaian disitu kita terkadang ada, Cuma kalau biasanya itu kalau ada penertipan pasti Samsat Keliling juga akan ada di lokasi tersebut”¹⁶

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang Samsat Keliling, yang merupakan layanan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berpindah-pindah dan tidak memiliki rute tetap. Samsat Keliling akan muncul di tempat-tempat yang ramai, dan keberadaannya seringkali terkait dengan adanya kegiatan penertiban atau pengawasan terhadap kendaraan. Dengan kata lain, ketika ada aktivitas penertiban atau kegiatan terkait pajak kendaraan, Samsat Keliling kemungkinan besar juga akan berada di lokasi tersebut untuk memberikan layanan kepada pemilik kendaraan. Meskipun tidak memiliki rute tetap, Samsat Keliling berusaha hadir di tempat-tempat strategis untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

Adapun tambahan hasil wawancara dengan Petugas Samsat Keliling yang bernama Bapak Ali memberikan sedikit penjelasan mengenai tujuan dari adanya Samsat Keliling ini

“Tujuan utama Samsat Keliling adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tanpa harus datang ke kantor Samsat. Jadi dengan adanya layanan ini, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu dan meningkatkan pendapatan pajak kendaraan.”¹⁷

Dari hasil wawancara diatas Samsat Keliling Samsat Keliling muncul dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam

¹⁶Ali Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa. Samping Kantor Pos Parepare Tanggal 4 Desember 2023

¹⁷Ali Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare . Tanggal 4 Desember 2023

melaksanakan pembayaran pajak kendaraan tanpa memerlukan kehadiran langsung di kantor Samsat. Dengan menyediakan layanan ini, diharapkan proses pembayaran pajak menjadi lebih efisien dan dapat diakses dengan lebih mudah oleh pemilik kendaraan.

Selain aspek kemudahan, Samsat Keliling juga memiliki tujuan sosial ekonomi yang lebih luas. Salah satunya adalah peningkatan kesadaran masyarakat terkait kewajiban membayar pajak kendaraan tepat waktu. Dengan adanya layanan ini, diharapkan akan ada peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak sebagai kontribusi mereka pada pembiayaan program dan proyek pelayanan publik.

Dalam konteks peningkatan kesadaran tersebut, Samsat Keliling juga diharapkan dapat mereduksi tingkat kelalaian atau ketidakpatuhan dalam membayar pajak kendaraan. Kemudahan akses dan pelayanan yang diberikan dapat menjadi insentif bagi pemilik kendaraan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dengan lebih tanggap.

Pada akhirnya, tujuan jangka panjang dari Samsat Keliling adalah meningkatkan pendapatan dari sektor pajak kendaraan. Dengan memberikan fasilitas pembayaran yang lebih mudah, diharapkan lebih banyak pemilik kendaraan yang patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka. Peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan pendapatan pajak, yang kemudian dapat dialokasikan untuk mendukung berbagai program pembangunan dan pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, Samsat Keliling diharapkan dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut.

a. Lokasi Samsat Keliling

Lokasi yang sering menjadi tempat pelayanan gerai Samsat Keliling yaitu berada di Jalan Usman Isa samping Kantor Pos Parepare yang beroperasi Senin sampai dengan hari Jumat pukul 09.00-12.00.

Berbicara mengenai lokasi yang melakukan pelayanan Samsat Keliling menurut Bapak Kaharuddin menjelaskan bahwa:

“Pertama, tentu saja adalah lokasi dan waktu operasional yang tepat. Kami harus memastikan bahwa Samsat Keliling hadir di tempat-tempat strategis dan pada jam yang sesuai dengan jadwal kegiatan masyarakat. Selain itu, komunikasi yang baik dengan masyarakat tentang jadwal kunjungan Samsat Keliling juga sangat penting”¹⁸

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Amin Pertama-tama, dalam pernyataan tersebut ditekankan pentingnya menentukan lokasi dan waktu operasional yang tepat bagi layanan Samsat Keliling. Lokasi strategis menjadi kunci utama dalam memilih tempat-tempat yang mudah diakses oleh masyarakat. Pemilihan tempat-tempat ini harus memperhatikan tingkat keramaian dan keberadaan masyarakat sehingga Samsat Keliling dapat mencakup sebanyak mungkin pemilik kendaraan. Tempat-tempat seperti pusat perbelanjaan, area perkantoran, atau daerah dengan populasi kendaraan yang tinggi dapat menjadi pilihan yang efektif.

Penentuan waktu operasional yang tepat juga menjadi aspek penting. Waktu kunjungan Samsat Keliling sebaiknya disesuaikan dengan jadwal kegiatan masyarakat. Misalnya, menetapkan jam operasional pada akhir pekan atau di sore hari setelah jam kerja dapat mempermudah akses bagi pemilik kendaraan yang memiliki keterbatasan waktu selama hari kerja.

Komunikasi yang efektif dengan masyarakat juga dianggap krusial dalam menjalankan layanan Samsat Keliling. Informasi mengenai jadwal kunjungan, lokasi, dan prosedur layanan harus disampaikan secara jelas kepada masyarakat. Penggunaan media komunikasi yang tepat, seperti papan pengumuman, media sosial, situs web, atau saluran komunikasi lainnya, dapat membantu menyebarkan informasi dengan cepat dan efisien.

¹⁸Amin Petugas Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

Komunikasi yang baik, masyarakat dapat lebih mudah mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dan mengatur waktu untuk memanfaatkan layanan Samsat Keliling. Diharapkan, melalui pendekatan ini, Samsat Keliling dapat menjadi lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat terkait kendaraan bermotor. Kesadaran dan partisipasi masyarakat akan meningkat, seiring dengan pemahaman yang lebih baik mengenai lokasi dan waktu operasional yang telah disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

“Seperti ini sekarang kita mengambil lokasi ini samsat keliling di Jl, Usman Isa Samping Kantor Pos Parepare yang dimana lokasi ini menjadi salah satu jalan lalu lalang orang yang ada di Parepare”¹⁹

Lokasi yang sedang dibahas saat ini adalah jalur Samsat keliling yang beroperasi di Jalan Usman Isa, yang terletak di sebelah Kantor Pos Parepare. Jalan ini memainkan peran penting sebagai salah satu jalur utama yang sering dilalui oleh masyarakat Parepare dalam kegiatan sehari-hari mereka.

Kehadiran Samsat keliling di area ini memberikan kemudahan bagi penduduk setempat untuk menyelesaikan berbagai urusan terkait pajak kendaraan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor pajak utama. Ini tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi juga mendukung efisiensi waktu bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas.

Selain itu, lokasi ini menjadi lebih signifikan karena letaknya yang berdekatan dengan Kantor Pos Parepare. Kehadiran kantor pos di sekitar area tersebut memberikan keuntungan tambahan kepada masyarakat, terutama dalam hal pengiriman barang, layanan perbankan, dan kebutuhan pos lainnya.

Keberadaan Samsat keliling di jalur ini tidak hanya mengurangi beban warga dalam mengurus pajak kendaraan, tetapi juga menciptakan pusat aktivitas yang lebih terpadu di sekitar wilayah tersebut. Dengan demikian, Jalan Usman Isa di sebelah Kantor Pos Parepare tidak hanya menjadi tempat lalu lintas kendaraan,

¹⁹Kaharuddin Petugas Samsat Keliling, wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

tetapi juga menjadi pusat layanan publik yang memfasilitasi berbagai kebutuhan masyarakat secara efisien.

Bapak Amin juga menambahkan bahwa faktor teknologi juga berperan dalam meningkatkan efektivitas layanan Samsat Keliling yaitu:

“Penggunaan teknologi memainkan peran kunci dalam efektivitas layanan kami. Misalnya, kami menggunakan sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan masyarakat membayar pajak secara online melalui kartu debit atau kredit. Selain itu, penggunaan perangkat mobile untuk mencatat dan memproses transaksi juga membuat proses menjadi lebih cepat dan efisien”²⁰

Pemanfaatan teknologi memegang peran sentral dalam meningkatkan efektivitas layanan kami. Salah satu contoh konkret adalah adopsi sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak secara online, menggunakan kartu debit atau kredit. Dengan adanya opsi ini, proses pembayaran menjadi lebih mudah, cepat, dan dapat diakses oleh lebih banyak orang, memberikan kemudahan bagi para konsumen.

Kami juga mengintegrasikan penggunaan perangkat mobile dalam operasional kami. Melalui aplikasi mobile khusus, masyarakat dapat mencatat dan memproses transaksi dengan lebih efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemudahan akses, tetapi juga memungkinkan pengguna untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja. Dengan demikian, penggunaan perangkat mobile tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga meningkatkan fleksibilitas bagi pengguna dalam berinteraksi dengan layanan kami.

Keberadaan teknologi ini tidak hanya sekadar modernisasi, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan efisiensi internal. Sistem otomatisasi yang terkait dengan teknologi memungkinkan kami untuk mengelola data secara lebih efektif, mengurangi potensi kesalahan manusia, dan mempercepat proses pengolahan informasi.

²⁰Amin Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

Dengan begitu, kami dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan akurat kepada masyarakat.

Integrasi teknologi dalam layanan kami bukan hanya sekadar peningkatan dalam hal efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Dengan terus mengadopsi perkembangan teknologi terkini, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan nilai tambah kepada masyarakat yang kami layani.

b. Komunikasi Pelayanan Samsat Keliling

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh petugas Samsat Keliling dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan ini pastinya sudah mempunyai landasan tersendiri.

“Tentu, SOP merupakan landasan utama yang kami ikuti untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan. Beberapa langkah utama dalam SOP pelayanan Samsat Keliling melibatkan, yang pertama pemantauan kendaraan dan peralatan, kedua perencanaan rute, pembukaan layanan, pemeriksaan dokumen kendaraan, pelayanan transaksi, yang terakhir yang seperti memberikan informasi atau menerima masukan saran atau pertanyaan dari masyarakat.”²¹

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Amin mengenai SOP maka Tentu, SOP (Standar Operasional Prosedur) memiliki peran penting sebagai landasan utama yang kami ikuti untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam rangka menjalankan layanan Samsat Keliling, terdapat beberapa langkah utama yang tercakup dalam SOP kami.

Langkah pertama melibatkan pemantauan kendaraan dan peralatan yang digunakan dalam operasional Samsat Keliling. Ini melibatkan pengecekan rutin terhadap kondisi kendaraan dan peralatan guna memastikan keandalan dan keamanan selama pelaksanaan layanan.

Langkah kedua mencakup perencanaan rute yang detail dan efisien. Proses perencanaan ini melibatkan evaluasi kondisi lalu lintas, lokasi pelayanan yang

²¹Amin Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare. Tanggal 4 Desember 2023

optimal, serta estimasi waktu yang dibutuhkan untuk mencapai lokasi tersebut. Dengan perencanaan rute yang baik, kami dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Langkah berikutnya adalah pembukaan layanan, di mana tim Samsat Keliling siap untuk melayani masyarakat. Proses ini melibatkan persiapan dan pengaturan lokasi layanan agar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan kami.

Pemeriksaan dokumen kendaraan merupakan tahap penting dalam SOP kami. Tim Samsat Keliling akan melakukan pemeriksaan dokumen kendaraan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Langkah ini mendukung terciptanya administrasi yang akurat dan berkelanjutan.

Proses transaksi layanan merupakan tahap selanjutnya, di mana masyarakat dapat melakukan pembayaran atau kegiatan administratif lainnya terkait dengan layanan Samsat. Selama proses ini, tim kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Langkah terakhir dalam SOP kami adalah memberikan informasi atau menerima masukan, saran, atau pertanyaan dari masyarakat. Ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi dua arah antara layanan Samsat Keliling dan masyarakat, sehingga kami dapat terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Untuk mengikuti langkah-langkah tersebut dalam SOP, kami bertujuan untuk memberikan layanan Samsat Keliling yang konsisten, berkualitas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana program Samsat Keliling dianggap berhasil dan apakah sudah tepat sasaran maka Bapak Ali memberikan penjelasan sebagai berikut

“Secara umum, kami percaya bahwa program Samsat Keliling telah mencapai tujuannya dalam memberikan akses lebih mudah kepada masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Meskipun belum mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, program ini sudah membantu banyak warga yang sulit mengakses layanan pajak di tempat lain.”²²

Wawancara tersebut menyatakan keyakinan bahwa program Samsat Keliling, yang merupakan program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berpindah-pindah atau mobile, telah berhasil mencapai tujuannya secara umum. Tujuan utama dari program ini adalah memberikan akses lebih mudah kepada masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka. Meskipun pernyataan tersebut mengakui bahwa program ini belum sepenuhnya mampu mencakup seluruh lapisan masyarakat, ia menekankan bahwa Samsat Keliling sudah memberikan bantuan signifikan kepada banyak warga yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pajak di tempat lain.

Meskipun masih ada beberapa kekurangan atau batasan dalam cakupan program ini, pernyataan tersebut menyatakan bahwa Samsat Keliling telah memberikan manfaat nyata bagi sejumlah besar warga yang sulit mendapatkan layanan pajak di tempat-tempat lain. Ini mungkin mencakup pendekatan yang lebih mudah diakses atau lebih praktis bagi sebagian besar masyarakat yang mungkin menghadapi kendala geografis atau logistik dalam membayar pajak kendaraan mereka.

“Sejauh ini, kami melihat adanya peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor, terutama di wilayah-wilayah yang dilayani oleh Samsat Keliling. Peningkatan ini dapat diartikan sebagai indikasi bahwa program ini memberikan dampak positif terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor.”²³

²²Ali Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare .
Tanggal 4 Desember 2023

²³Ali Petugas Samsat Keliling, Wawancara di Jl Usman Isa, samping Kantor Pos Parepare
Tanggal 4 Desember 2023

Berdasarkan penjelasan oleh Bapak Ali selaku Petugas Samsat Keliling Sampai dengan saat ini, kami memperhatikan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor, terutama di wilayah-wilayah yang mendapat pelayanan dari Samsat Keliling. Pertumbuhan ini dapat diartikan sebagai indikasi kuat bahwa program ini telah memberikan dampak positif yang berarti terhadap pendapatan dari pajak kendaraan bermotor.

Peningkatan tersebut mencerminkan efektivitas Samsat Keliling dalam memberikan akses yang lebih mudah dan nyaman bagi masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Dengan memberikan layanan di lokasi-lokasi yang strategis, program ini berhasil mencapai segmen pasar yang sebelumnya sulit dijangkau, membantu mereka yang mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan pajak di tempat lain.

Meskipun demikian, perlu diakui bahwa program ini belum mencakup seluruh lapisan masyarakat, dan tantangan masih ada dalam mencapai inklusivitas yang lebih besar. Upaya terus menerus untuk memperluas jangkauan program dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaatnya akan menjadi kunci untuk mengatasi kendala tersebut.

Sementara peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor mencerminkan kesuksesan program ini, langkah-langkah lebih lanjut perlu diambil untuk memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Dengan terus mengoptimalkan operasional Samsat Keliling dan mengidentifikasi cara-cara baru untuk meningkatkan partisipasi, diharapkan program ini dapat terus berkontribusi positif terhadap pendapatan pajak dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Bagian ini berisi tentang pemikiran peneliti tentang topik tersebut dengan kategori dan dimensi untuk menjelaskan materi penelitian yang diperoleh melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan apa yang peneliti lakukan. Adapun beberapa hasil yang akan dijelaskan dalam penelitian ini agar sesuai dengan fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam ayat Al Qur'an mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama tertuang pada Qs. Al Qashash: 76. Hal ini bukan merupakan suatu yang sulit untuk diterapkan, hanya membutuhkan rasa cinta kepada Allah SWT dan Rasul Nya agar nilai-nilai interaksi sosial dapat diterapkan secara menyeluruh. Dalam Al Qur'an dijelaskan :

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيحَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.²⁴

Berdasarkan ayat di atas maka pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat dilakukan dengan sebaik-baiknya, seperti yang dijelaskan dalam terjemahannya sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Hasil wawancara sangat relevan dengan teori pelayanan, terutama dalam konteks komitmen terhadap kualitas, efisiensi, dan responsif terhadap kebutuhan

²⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Solo: PT. TigaSerangkai Pustaka Mandiri, 2015). *QS. AL- Qashas: 77*

masyarakat. Program Samsat Keliling dijelaskan sebagai inisiatif pemerintah yang bertujuan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan. Layanan ini dirancang untuk mempermudah pembayaran PKB tanpa memerlukan masyarakat untuk pergi ke kantor Samsat Induk, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan. Berikut adalah kaitannya dengan beberapa prinsip dan konsep dalam teori pelayanan Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas²⁵:

a. Komitmen terhadap Ketepatan Waktu

Pernyataan tersebut mencerminkan komitmen terhadap ketepatan waktu pelayanan, meskipun menyadari adanya faktor-faktor eksternal yang dapat memengaruhi. Ini sesuai dengan prinsip bahwa pihak yang memberikan layanan berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yang merupakan aspek penting dalam teori pelayanan.

b. Kesadaran akan Faktor-faktor Pengaruh

Pernyataan juga mengakui adanya faktor-faktor seperti kondisi lalu lintas dan jumlah orang yang dilayani yang dapat memengaruhi pelayanan. Ini mencerminkan pemahaman terhadap kompleksitas lingkungan operasional dan relevan dengan prinsip bahwa penyedia layanan harus adaptif terhadap variabilitas dalam lingkungan pelayanan.

c. Upaya Maksimal untuk Evaluasi dan Peningkatan

Komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan menunjukkan aplikasi prinsip kontinuitas perbaikan. Ini sesuai dengan ide bahwa penyedia

²⁵Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

layanan harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan mereka.

d. Inisiatif Layanan Seperti Samsat Keliling

Program Samsat Keliling mencerminkan inisiatif untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat terhadap layanan. Prinsip ini sejalan dengan gagasan bahwa layanan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta meningkatkan aksesibilitas mereka.

e. Keterlibatan Pengguna dan Umpan Balik

Pernyataan juga menyoroti pentingnya keterlibatan pengguna, umpan balik, dan respons terhadap masalah teknis. Ini sesuai dengan prinsip bahwa keterlibatan pelanggan dan responsif terhadap umpan balik adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan.

f. Transparansi dan Keseimbangan Nilai

Pengungkapan harapan pengguna terhadap peningkatan kualitas seiring dengan peningkatan biaya mencerminkan prinsip transparansi dan keseimbangan nilai. Konsep ini menekankan pentingnya menyediakan informasi yang jelas tentang nilai yang diberikan oleh layanan dan bagaimana biayanya sebanding dengan manfaat yang diterima.

Pernyataan tersebut mencerminkan implementasi prinsip-prinsip utama dalam teori pelayanan, yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan membangun hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan masyarakat.

Pernyataan tersebut menggambarkan komitmen pihak yang memberikan layanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan efisien. Meskipun menyadari adanya faktor-faktor yang dapat memengaruhi ketepatan waktu, seperti kondisi lalu lintas dan jumlah orang yang dilayani, pihak tersebut tetap berkomitmen untuk berupaya maksimal agar dapat menjaga ketepatan waktu pelayanan.

Hasil wawancara, terlihat kesadaran dan tanggung jawab terhadap efisiensi dan kualitas layanan. Perencanaan rute dilakukan dengan cermat, mempertimbangkan faktor-faktor seperti kemacetan lalu lintas, dan koordinasi dilakukan dengan pihak terkait untuk mendapatkan informasi terkini mengenai kondisi jalan. Tujuan utama dari perencanaan rute dan koordinasi adalah untuk meminimalkan keterlambatan dalam pelayanan, menunjukkan komitmen untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan.

Meskipun jumlah pengguna Samsat Keliling lebih terbatas dibandingkan dengan Samsat Induk, program ini menjadi opsi yang dipilih oleh warga yang mengutamakan kepraktisan dan mobilitas. Umpan balik dari masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling umumnya positif, meskipun dihadapi beberapa tantangan seperti kendala teknis dan keterbatasan waktu pelayanan.

Pihak terkait dengan Samsat Keliling berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menjaga komunikasi efektif, transparansi informasi, dan keterlibatan pengguna. Upaya dilakukan untuk menangani masalah teknis dan berkoordinasi dengan pihak terkait guna mengatasi hambatan di lapangan.

Pengguna, seperti Bapak Ibrahim dan Bapak Anto, menyatakan manfaat signifikan dari Samsat Keliling dalam menghemat waktu dan biaya perjalanan. Meskipun ada biaya yang dikenakan, pengguna melihatnya sebagai kompensasi yang adil mengingat kenyamanan dan kepraktisan layanan ini.

Pengguna juga mengungkapkan harapan terhadap peningkatan kualitas layanan seiring dengan peningkatan biaya. Keinginan akan transparansi dalam struktur biaya menyoroti pentingnya informasi yang jelas mengenai komponen biaya, sehingga pelanggan dapat mengapresiasi nilai yang mereka bayarkan.

Secara keseluruhan, pernyataan tersebut menekankan pada kejelasan, keseimbangan nilai, dan keterbukaan informasi mengenai biaya sebagai landasan untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan hubungan yang lebih positif dan saling percaya di antara pihak-pihak yang terlibat.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartanti, Rr Karina, dan Rattiyah mengenai pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, dan E-Samsat terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Timur menunjukkan bahwa layanan Samsat Drive-Thru memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak di wilayah tersebut. Meskipun demikian, Samsat Keliling dan E-Samsat tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial. Preferensi masyarakat terhadap layanan Drive-Thru diungkapkan dalam penelitian, di mana kepraktisan menjadi faktor utama pemilihan layanan tersebut. Temuan juga menyoroti kesadaran terhadap efisiensi dan kualitas layanan, serta harapan pengguna terhadap peningkatan kualitas layanan Samsat Keliling seiring dengan peningkatan biaya.²⁶

Wawancara dengan pengguna seperti Bapak Ibrahim dan Bapak Anto menggambarkan manfaat signifikan dari Samsat Keliling, seperti penghematan waktu dan biaya perjalanan. Meskipun program ini dihadapi beberapa tantangan, umpan balik dari masyarakat umumnya positif. Pengguna mengevaluasi layanan dengan harapan peningkatan kualitas sejalan dengan peningkatan biaya, dan transparansi dalam struktur biaya dianggap penting. Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya responsif terhadap preferensi dan kebutuhan masyarakat dalam mengembangkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk menciptakan hubungan yang positif antara penyedia layanan dan pelanggan.

2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare

Berdasarkan ayat Al-Quran Surah Al-Baqarah (2:267) yang memberikan panduan kepada orang-orang beriman untuk bersedekah sebagian dari hasil usaha mereka yang baik-baik.

²⁶Hartanti, Rr Karina dan Rattiyah. "Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur". Jurnal Insan Akuntansi 5.0 (2020) h.135

وَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ

وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”²⁷.

Ayat tersebut menekankan pentingnya memberikan yang terbaik dari apa yang telah diberikan Allah kepada kita.

Dalam konteks penelitian yang telah dijelaskan. Ada kesan bahwa penelitian ini menggambarkan usaha yang baik dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan untuk kepentingan masyarakat, sejalan dengan nilai-nilai kebaikan dan keadilan yang ditekankan dalam ajaran agama.

Ayat Al-Quran tersebut mencerminkan usaha yang baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui optimalisasi layanan dan peningkatan partisipasi dalam kewajiban pajak.

Berdasarkan teori menurut James L. Gibson, dkk.²⁸ Indikator efektivitas dapat diukur sebagai berikut:

- 1) Produktivitas, yaitu keberhasilan petugas Samsat Keliling melaksanakan kerjanya dalam pelayanan yang diberikan untuk pengguna Samsat Keliling. Ini dapat dilihat dalam wawancara dengan Bapak Kaharuddin Pernyataan tersebut mengungkapkan bahwa secara pribadi, pengguna

²⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Solo: PT.TigaSerangkaiPustakaMandiri, 2015). *QS.AL-Baqarah:267*, hal. 47

²⁸ JamesL.Gibson,JohnM.Ivancevich, JamesH.Donnely. “*OrganisasiPerilaku,Struktur, Proses*”.Jilid1.Jakarta: Erlangga 1996

merasa Samsat Keliling memberikan manfaat signifikan dalam menghemat waktu dan biaya perjalanan.

- 2) Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan wawancara menjelaskan Pernyataan Bapak Bahtiar mencerminkan harapan dan keinginan terhadap pengelolaan biaya suatu layanan. Permintaan agar biaya yang dikenakan tetap terjangkau menekankan pentingnya adanya keseimbangan antara nilai yang dibayarkan oleh pelanggan dan manfaat atau kualitas layanan yang diterima. Pelanggan ingin merasa bahwa biaya yang dibayarkan sepadan dengan apa yang mereka terima.
- 3) Efisiensi yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu). Dengan adanya Pernyataan Bapak Amin sebagai Petugas Samsat Keliling mencerminkan bahwa umpan balik dari masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling umumnya positif, dengan penghargaan atas kemudahan akses yang diberikan. Meskipun dihadapi beberapa tantangan seperti kendala teknis dan keterbatasan waktu pelayanan, pihak terkait tetap berkomitmen untuk mengatasi masalah tersebut demi peningkatan kualitas layanan.
- 4) Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada pengembangan tugas. Strategi pemasaran yang ditawarkan oleh Kantor Samsat yaitu adanya Samsat keliling ini sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak tanpa harus ke Kantor induk. Selain itu, kehadiran Samsat Keliling juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar. Ibu Hasni tidak lagi terbatas oleh jam kerja kantor Samsat, yang mungkin tidak sesuai dengan jadwalnya. Secara keseluruhan, Samsat Keliling tidak hanya menyederhanakan proses pembayaran PKB, tetapi juga memberikan kenyamanan dan fleksibilitas yang signifikan.

- 5) Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Kesan yang diberikan adalah positif terhadap kinerja Samsat keliling di Parepare dalam memberikan pelayanan terkait administrasi kendaraan bermotor. Pernyataan ini dapat mencerminkan pengalaman personal Ibu Rahmawati atau pandangan subjektifnya terhadap pelayanan yang diterima dari lembaga tersebut.

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang penelitian yang dilakukan terkait analisis efektivitas layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare. Penelitian ini dimulai dengan melakukan wawancara dengan Petugas Samsat Keliling dan masyarakat Wajib Pajak untuk mendapatkan pandangan dan perspektif yang berharga mengenai faktor-faktor yang memengaruhi layanan tersebut.

Dalam wawancara dengan Petugas Samsat Keliling, Bapak Ali menjelaskan bahwa tujuan dari Samsat Keliling adalah mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Dengan demikian, diharapkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sesuai batas waktu yang ditentukan dapat meningkat, berkontribusi pada peningkatan pendapatan dari pajak kendaraan.

Wawancara dengan Bapak Amin menyoroti pentingnya penetapan lokasi dan waktu operasional yang optimal untuk Samsat Keliling. Lokasi strategis dan waktu operasional yang disesuaikan dengan jadwal kegiatan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam layanan tersebut. Komunikasi yang baik juga dianggap penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui berbagai saluran.

Pernyataan membahas lokasi konkret Samsat Keliling di Jalan Usman Isa, yang dianggap strategis karena merupakan jalur utama yang sering dilalui oleh masyarakat Parepare. Kehadiran Samsat Keliling di area ini diharapkan dapat mempermudah penduduk setempat dalam menyelesaikan urusan terkait pajak

kendaraan, memberikan keuntungan tambahan karena dekat dengan Kantor Pos Parepare.

Pemanfaatan teknologi, seperti sistem pembayaran elektronik dan aplikasi mobile, juga disorot sebagai faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan Samsat Keliling. Adopsi teknologi diharapkan dapat mempercepat proses layanan, meningkatkan fleksibilitas, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Pernyataan menjelaskan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh petugas Samsat Keliling. SOP dianggap sebagai landasan utama untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan. Langkah-langkah dalam SOP melibatkan pemantauan kendaraan, perencanaan rute, pembukaan layanan, pemeriksaan dokumen, proses transaksi layanan, dan interaksi dengan masyarakat..

Penelitian Aprilia Isdayanti di Kota Jambi menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling efektif dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menyoroti efisiensi layanan dengan waktu pembayaran yang singkat (sekitar 5 menit), syarat mudah (KTP dan STNK), serta pengurangan antrian di kantor Samsat induk. Masyarakat dapat dengan mudah membayar pajak tanpa mengganggu waktu kerja, memberikan dampak positif pada ketaatan wajib pajak.²⁹

Penelitian serupa di Kota Parepare menambah perspektif dengan fokus pada faktor-faktor seperti lokasi strategis, waktu operasional optimal, dan pemanfaatan teknologi. Hasil wawancara menyoroti pentingnya penetapan lokasi yang strategis, komunikasi efektif, dan adopsi teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan Samsat Keliling. Meskipun program ini memberikan dampak positif pada pendapatan pajak kendaraan, penelitian

²⁹Aprilia Isdayanti, "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi". 2021

menekankan perlunya upaya berkelanjutan untuk mencapai inklusivitas yang lebih besar dan kontribusi positif terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Terakhir, pernyataan mencatat bahwa meskipun program Samsat Keliling telah memberikan dampak positif terhadap pendapatan pajak kendaraan, masih diperlukan upaya terus menerus untuk mencapai inklusivitas yang lebih besar. Program ini diharapkan dapat terus berkontribusi positif terhadap pendapatan pajak dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan melalui optimalisasi operasional dan peningkatan partisipasi keseluruhan



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare, maka penulis mengemukakan beberapa simpulan rumusan masalah penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Samsat Keliling telah efektif dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan. Meskipun ada tantangan seperti kendala teknis dan keterbatasan waktu, umpan balik dari masyarakat umumnya positif, yang menyatakan manfaat signifikan dari Samsat Keliling dalam menghemat waktu dan biaya perjalanan. Secara keseluruhan, pelayanan Samsat Keliling di Kota Parepare telah berhasil menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pelanggan, yang diharapkan dapat menghasilkan hubungan yang lebih positif dan saling percaya di antara pihak-pihak yang terlibat.
2. Efektivitas Samsat Keliling di Parepare dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan dipengaruhi oleh kemudahan pembayaran pajak, lokasi dan waktu operasional yang strategis, adopsi teknologi, dan SOP yang konsisten. Meski telah berdampak positif, upaya berkelanjutan diperlukan untuk mencapai inklusivitas yang lebih besar. Faktor-faktor ini penting dalam meningkatkan efektivitas layanan dan pendapatan pajak kendaraan.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

Berdasarkan rekomendasi dari peneliti kepada pihak Institusi penelitian ini dapat dijadikan sebuah bahan referensi perpustakaan sebagai contoh untuk penelitian yang selanjutnya.

2. Bagi Instansi

Memperbarui terus sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan perkembangan zaman dan teknologi, agar pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja meskipun sedang berada di luar kota. Menambahkan Unit untuk samsat keliling agar lebih efektif bagi masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi peneliti berikutnya

Mengeksplorasi bagaimana teknologi seperti sistem pembayaran elektrik dan aplikasi mobile dapat lebih dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Selain itu, penelitian lebih lanjut juga bisa dilakukan untuk mencari cara meningkatkan inklusivitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Alkarimah

- Abdullah afifuddin,a.k.(2020). implementasi kebijakan sistem administrasi manunggal satu atap di kabupten mandailing natal. *jurnal magister administrasi publik*, 60.
- Alyas,M.(2021). Tugas Satuan Lalu Lintas Polisi Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kendaraan Melalui Sistem Administrasu Manunggal Satu Atap Menurut Kepres Nomor 5 Tahun 2015 (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SINTUWUMAROSO).
- Atik, R. (2005). Manajemen Pelayanan. *Jakarta: Pustaka Pelajar*.
- Ali, Z. (2021). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika
- Adriyanto, R. E., & Hariyanto, H. (2019). Evaluasi Pola Sebaran Spasial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Samsat Keliling di Kabupaten Kendal. *Geo-Image*, 8(2)
- Ansfridho, A. X., & Setyawan, D. (2019). Efektivitas Pencapaian Kinerja Program Pelatihan Bagi penyandang Disabilitas. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2)
- Abad, K. P. S. U. M. Bagong Suyanto dan Sutinah, Metode Penelitian Sosial, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013. Bambang Sunaryo, Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Yoyakarta: Gava Media, 2013. Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Jakarta: Prenada.
- Bachri, B. S. (2010). Mevakinan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal teknologi pendidikan*, 10(1)
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen. *Manajemen Pelayanan Umum*, 1-32.
- Danim, S. (2002). Menjadi peneliti kualitatif.
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb)(Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Gustaviana,S.(2020).Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan Pkb, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi

- Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manungga IDiBa. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1).
- Hardiyansyah, H. (2017). Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik.
- Haryanti, S. S., & Wijaya, K. A. (2019). Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ProBank*, 4(2)
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125-136.
- Irianingsih, E. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar pajak Kendaraan Bermotor (PKB)(Studi Di Kantor Pelayananpajakkendaraanbermotor Samsat Sleman). *Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Joko Subagyo, P. (2006). Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. *Rineka Cipta. Jakarta*.
- JamesL.Gibson,JohnM.Ivancevich, JamesH.Donnelly.(1996). *Organisasi:Perilaku,Struktur, Proses; Jilid1.Jakarta: Erlangga*.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49.
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6),.
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2),
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2015). Al-Quran dan Terjemahan. (Solo: PT Tiga serangkai Pustaka Mandiri)
- Kurniawan, Asriadi., Semanun, Syahriyah., Arqa. (2023) “Sistem Pungutan Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Parepare (Perspektif Ekonomi Islam)”
- Hasan, A. (2007). Kamus Umum Bahasa Indonesia. *Jakarta: Balai Pustaka*.

- Latiep , I. F. ., Dammar, T. H. ., & Tompo, I. . (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi: Upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan Serta Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *Economics and Digital Business Review*, 4(1).
- Muchtar, M., Abdullah, M. F., & Susilowati, D. (2017). Analisis kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah kabupaten Barito Utara. *Jurnal Ilmu Ekonomi JIE*, 1(3),
- Mardalis. (1995). *Metode penelitian: suatu pendekatan proposal*. Bumi Aksara.
- Mansur, T. (2008). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Disertasi Tidak Diterbitkan. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara*.
- Mahmudi , (2015)“*Manajemen Kinerja Sektor Publik (ketiga)*”. Unit penerbit dan percetakan.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Mardiasmo. (2000). ”*Akuntansi sektor publik*”. Yogyakarta.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*,
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1),
- Narbuko, C. (2007). ABU achmadi, Metodologi Penelitian. *Jakarta: PT. Bumi Askara*.
- Nisa, F. K., & Rimawati, Y. (2018). Pelayanan Samsat Keliling: Capaian Dan Tantangan. *Aspirasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 3(1).
- Nasution, Y. R. D. (2017). *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara* (Doctoral dissertation).
- Nomor, U. U. (25). tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12)
- Priyatna, A. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2),

- Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar. *E. Journal Akuntansi*, 2(3).
- Qomari, R. (2009). Teknik penelusuran analisis data kuantitatif dalam penelitian kependidikan. *INSANIA: Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan*
- Rompis, N. E., Ilat, V., & Wangkar, A. (2015). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi Kasus Pada Samsat Airmadidi). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*
- Rofai, A. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Propinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Republik Indonesia, Undang-undang No 25 Tahun (2009). Tentang Pelayanan Publik
- Ronaldo, R., Subagja, A. D., & Suparman, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu Atap Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis pengaruh implementasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di kabupaten pamekasan. *InFestasi*,
- Sitorus, I.F.A.I., & Tarigan, A.A. (2022). Efektivitas Penerapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)-Online di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 2 (3)
- Sri, M. (2014). Pelayanan Publik: Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN). *Bandung, CV Indra Prahasta*.
- Siahaan, M. P. (2013). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Syah, A. L. N. (2017). ANALISIS FAKTOR “FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR UPPD/SAMSAT BREBES). *Jurnal AKSI (Akuntansi dan Sistem Informasi)*, .
- Satispi, E., & Si, S.P.M. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

- selatan, P. g. (2022). Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama, Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat.
- Siahaan, M. P. (2005). Pajak daerah dan retribusi daerah.
- Sari, R. V. Y., & Susanti, N. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di unit pelayanan pendapatan provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1).
- Supranto,(2003).*Metoderiset.RinekaCipta.jakarta*
- Syah, A. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi)*, 2(2).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D
- Siagian, S. P. (2001). Definisi Efektifitas. *Jakarta: PT Bumi aksara*.
- Zuhriyah, L. F. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. *Surabaya: PT Revka Petra Media*.
- Zainab, S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-6802/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2023 21 Desember 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 M a i : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
 Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 di
 KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: KARMILA
Tempat/Tgl. Lahir	: KARIANGO, 18 April 2001
NIM	: 19.2800.051
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: KARIANGO DESA PANANRANG, KECAMATAN MATTIRO BULU, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Desember sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

 Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
 NIP 197102082001122002

Terbilang :
 1. Dekan IAIN Parepare

Lampiran 2 Izin Melaksanakan Penelitian dari Pemerintah Wilayah Kota Parepare

SRN IP001047



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Boulevard Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 1047/IP/DPM-PTSP/12/2023

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Perdelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
NAMA : KARMILA

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **AKUTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**

ALAMAT : **KARIANGO KAB. PINRANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN (UPTD SAMSAT PAREPARE)**

LAMA PENELITIAN : **27 Desember 2023 s.d 08 Januari 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **27 Desember 2023**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE

 **Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 20741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0,00

• UITE No. 11 Tahun 2009 Pasal 5 ayat 1.

- Informasi Elektronik (layanan Dokumen Elektronik) dapat diakses melalui website menggunakan alat bantu khusus yang sah
- Dokumen ini telah diarsipkan secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSE
- Dokumen ini dapat diunduh kembali dengan terdapat di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Badan
Sertifikasi
Elektronik



Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Meneliti


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH PAREPARE
Jl. Jend. Sudirman No. 95 Telp (0421) 21353 KODE POS 91122

SURAT KETERANGAN
 No: 800/010/LPR/Bapenda/2024

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN PRIATNA, S.IP., MM
 Nip : 19880714 200701 1 001
 Pangkat/Gol : Pembina IV/a
 Jabatan : Kepala Sub. Bag. Tata Usaha UPT Pendapatan Wilayah Parepare

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa :

Nama : KARMILA
 NIM : 19.2800.051
 Jurusan : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
 Universitas : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Parepare sejak 27 Desember 2023 s.d 08 Januari 2024 dengan Judul **"EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PAREPARE"**

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 10 Januari 2024
 An. KEPALA UPT PENDAPATAN WILPAREPARE
 Kepala Sub. Bag. Tata Usaha

DIAN PRIATNA, S.IP., MM
 Pangkat: Pembina IV/a
 Nip: 19880714 200701 1 001



NAMA MAHASISWA : KARMILA
 NIM : 19.2800.051
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
 JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING
 DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK
 KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara kepada petugas Samsat Keliling

1. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan Samsat Keliling? Apakah waktu yang diberikan untuk melayani sudah tepat?
2. Berapa banyak orang yang menggunakan Samsat Keliling dari pada Samsat Induk?
3. Bagaimana cara Bapak/Ibu dalam memberikan solusi saat terjadi gangguan atau kendala saat memberikan pelayanan kepada pengguna layanan Samsat Keliling?
4. Apakah dengan adanya program Samsat keliling dapat memudahkan masyarakat dalam membayar PKB?
5. Bagaimana SOP petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Samsat Keliling?
6. Apakah program Samsat Keliling sudah tepat sasaran? Dapat membantukah dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor ?
7. Apa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare?

Parepare, 19 Desember 2023

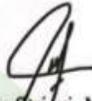
Mengetahui,

Pembimbing Utama



Dra. Rukiati, M.H.
NIP. 19650218 199903 2 001

Pembimbing Pendamping



Nurfitriani, M.M
NIP. 19910403 201903 2 025





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : KARMILA
NIM : 19.2800.051
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING
DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara kepada masyarakat pengguna Samsat Keliling

1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan Samsat Keliling? Apakah waktu yang diberikan oleh Samsat Keliling kota Parepare sudah tepat?
2. Dengan adanya Samsat Keliling, apakah biaya yang dikeluarkan lebih hemat?
3. Dengan adanya Samsat Keliling, anda sebagai pengguna layanan apakah menjadi lebih mudah dan lebih membantu dalam membayar PKB?
4. Mengapa anda memilih Samsat Keliling dari pada Samsat Induk?
5. Pernahkah anda saat menggunakan layanan Samsat Keliling terjadi kendala atau gangguan?
6. Sebagai pengguna pelayanan, apakah dengan adanya program Samsat Keliling menjadikan anda tepat waktu dalam membayar PKB setiap tahunnya?

Parepare, 19 Desember 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

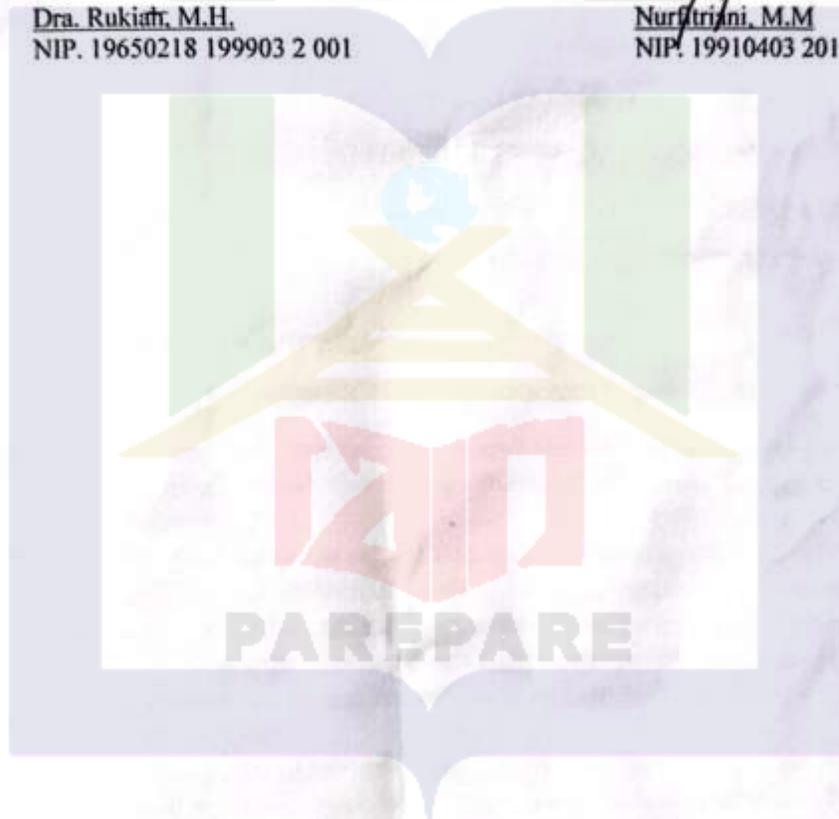
Pembimbing Pendamping



Dra. Rukiath, M.H.
NIP. 19650218 199903 2 001



Nurfitriani, M.M
NIP. 19910403 201903 2 025



Lampiran 6 Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Seva yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Erni
Umur : 27 tahun
Alamat : Latessi
Pekerjaan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,


IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hasni
Umur : 35 tahun
Alamat : BTN Taman palm Lapadde
Pekerjaan : WRT

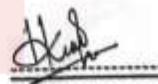
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sumarni
Umur : 42 tahun
Alamat : Jln. Lasirang
Pekerjaan : IRT

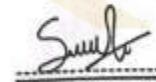
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Maryam
Umur : 35 tahun
Alamat : Jln. Baumassepe
Pekerjaan : IRT

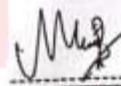
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/ Pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RAHMAWATI
Umur : 42
Alamat : Jln. Jendral Sudirman
Pekerjaan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kohoruddin
Umur : 56 Tahun
Alamat : Pinrang
Pekerjaan : pegawai samsat

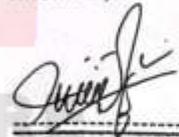
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/ Pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ALI
Umur : 34
Alamat : Sidrap
Pekerjaan : pegawai samsat

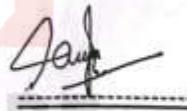
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Amin
Umur : 38 Tahun
Alamat : Sidrap
Pekerjaan : Pegawai samsat

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/ Pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"**

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ibrahim
Umur : 48
Alamat : Jl. Agussalim
Pekerjaan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/ pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"**

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Anto
Umur : 27 Tahun
Alamat : Soreang
Pekerjaan : Wirausaha

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan/pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"**

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Januari 2024

Informan,



SURAT KETERANGAN PERNYATAAN WAWANCARA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Bahar
Umur : 56 Tahun
Alamat : Sarang
Pekerjaan : wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara dari pertanyaan pernyataan kepada saudari KARMILA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare"

Data terlampir

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 04 Januari 2024

Informan,

Bahar

Lampiran 6 : Dokumentasi







BIODATA PENULIS



Karmila lahir di Kariango, Desa Pananrang, Kecamatan Mattiro Bulu, Kabupaten Pinrang, Sulawesi selatan pada tanggal 18 April 2001 anak Pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Abidin (alm) dan ibu Sakria. Berdomisili di Desa pananrang, beragama islam. Jenjang pendidikan yang telah di tempuh Peneliti dimulai dari TK PGRI II Kariango, kemudian bersekolah di SDN 166 Kariango pada tahun 2008-2013. Kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah Menengah Pertama yaitu SMP 1 Mattiro bulu, Kabupaten Pinrang lulus pada tahun 2016, selanjutnya yaitu menempuh pendidikan di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan di Smkn 3 Pinrang lulus pada tahun 2019. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Parepare pada tahun 2019 dengan program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Peneliti telah melakukan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Lompulle, Kecamatan Ganra, kabupaten Soppeng. Penulis dengan penuh semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi dan pendidikan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak), harapan penulis semoga hasil penulisan skripsi ini bisa memberi manfaat bagi mahasiswa lainnya dalam menyelesaikan tugas akhir atau studinya pada perguruan tinggi.