

SKRIPSI

**DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAJ DAN SAMSAT
KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN DI KOTA PAREPARE**



OLEH

**SUCI AMANDA
NIM 2020203861211050**

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

2024

**DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAJ DAN SAMSAT
KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN DI KOTA PAREPARE**



OLEH:

**SUCI AMANDA
NIM 2020203861211050**

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

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

2024

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Dampak Keberadaan Layanan Gerai Dan Samsat
Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Suci Amanda

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861211050

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor B.5020/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H.
NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Ismayanti, S.E., M.M.
NIP : 19810621 202321 2 018

(.....)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 19710208 2001 12 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Dampak Keberadaan Layanan Gerai Dan Samsat
Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Suci Amanda

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861211050

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Nomor B.5020/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2023

Tanggal Kelulusan : 30 Juli 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H	(Ketua)	(.....)
Ismayanti, S.E., M.M	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M	(Anggota)	(.....)
Darwis, S.E., M.Si	(Anggota)	(.....)



Mengetahui;

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdaffar Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 2001 122 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ وَمَنْ تَبِعَهُمْ يَحْسَنُ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda (Abdullah) dan Ibunda (Murni) Tanna atas dukungan dan doa tulusnya, hingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Zainal Said, M.H. dan ibu Ismayanti, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah berusaha menjadikan IAIN Parepare menjadi kampus yang lebih baik dan maju.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, beserta Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I. sebagai Wakil Dekan I, Dr. Damirah, S.E., M.M. sebagai Wakil Dekan II.

3. Ibu Dr. Nurfadhilah,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
4. Bapak dan Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya untuk mendidik dan memberikan ilmu pengetahuannya selama proses perkuliahan di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan memberikan informasi terkait akademik.
6. Kepada Pimpinan dan seluruh jajaran SAMSAT kota Parepare yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Kepada sahabat saya dita dan veni yang senantiasa menemani saya ke kampus untuk bimbingan sampai dengan penelitian.
8. Kepada semua pihak yang telah membantu terkhususnya kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga selesainya tugas akhir ini.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 11 Juni 2024

4 Dzulhijjah 1445 H

Penulis



Suci Anjanda

2020203861211050

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Amanda
NIM : 2020203861211050
Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang, 05 Oktober 2001
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Dampak Keberadaan Layanan Gerai Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan 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 duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 22 Mei 2024
Penyusun,



Suci Amanda
NIM.2020203861211050

ABSTRAK

SUCI AMANDA, *Dampak Keberadaan Layanan Gerai Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kota Parepare* (dibimbing oleh Zainal Said dan Ismayanti)

Layanan Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling adalah upaya dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan, penerimaan masyarakat, serta dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

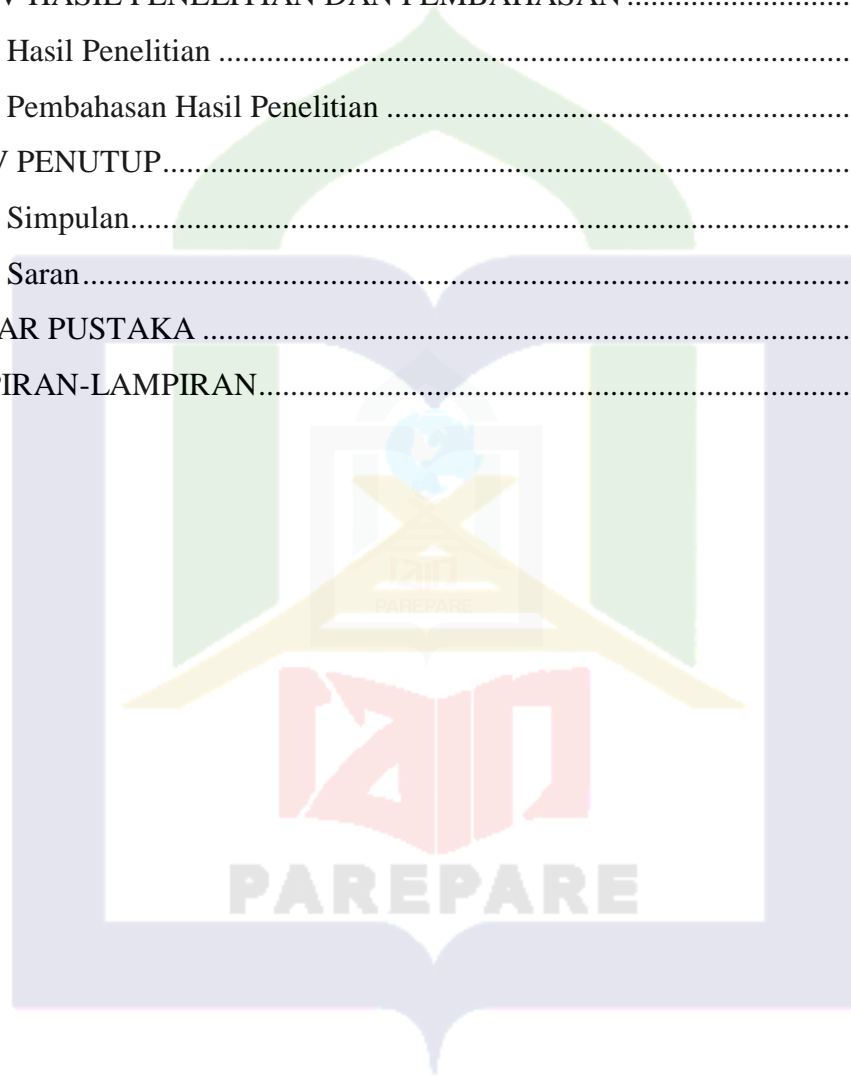
Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling di Kota Parepare memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan penempatan strategis dan mengikuti SOP yang ketat. Kemudian masyarakat Parepare sangat menerima layanan ini. Layanan yang memudahkan proses pembayaran pajak. Dan terakhir layanan Gerai dan SAMSAT Keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Parepare. Kemudahan akses mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, mengurangi beban perjalanan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Kata Kunci: *Pajak Kendaraan, Gerai SAMSAT, SAMSAT Keliling*

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Tinjauan Teori	15
C. Kerangka Konseptual	38
D. Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Fokus Penelitian	42

D. Jenis dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	43
F. Uji Keabsahan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP.....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	VI



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar 4. 1	Antusias masyarakat membayar pajak di samsat keliling	68
Gambar 4. 2	Ulasan Masyarakat Lokal di <i>Google Review</i>	69



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman
Tabel 4. 1	Data Pembaruan Pajak Tahun 2022-2023	62
Tabel 4. 2	Nama Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Keliling	63
Tabel 4. 3	Nama Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Gerai Samsat	65
Tabel 4. 4	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum Adanya Layanan Unggulan	66



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	VII
2	SOP Samsat Keliling dan Samsat Gerai	X
3	Izin Penelitian Dari Fakultas	XII
4	Izin Penelitian Dari PTSP	XIII
5	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XIV
6	Surat Keterangan Wawancara	XV
7	Dokumentasi Penelitian	XIX



PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliteri Arab-Latin

a) 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 Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	De dan Ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma Terbalik Ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

b) Vokal

1) 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	Dammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
أَوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c) Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ/أِي	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	a dan garis di atas
إِي	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	:	Māta
رَمَى	:	Ramā
قِيلَ	:	Qīla
يَمُوتُ	:	Yamūtu

d) Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]

2. *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Raudah al-jannah* atau *Raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fādilah* atau *Al-madīnatul fādilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

e) 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*

نُعْمٌ : *Nu'ima*

عُدُو : 'Aduwwun

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

Contoh:

عَرَبِي : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِي : "Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f) Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan 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*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

g) Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*
 النَّوْءُ : *al-nau'*
 شَيْءٌ : *syai'un*
 أُمِرْتُ : *umirtu*

h) 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, 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:

Fi zilal al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibarat bi 'umum al-lafz la bi khusus al-sabab

i) *Lafz al-jalalah* (الله)

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

دِينُ اللَّهِ *dinullah* بِاِللّٰهِ *billah*

Adapun ta *marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillah*

j) *Huruf kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada 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 ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lalladhi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

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

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abu al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abu al-Walid Muhammad Ibnu*)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi *Abu Zaid*, *Nasr Hamid* (bukan: *Zaid*, *Nasr Hamid Abu*)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

Swt = *subhanahu wa ta 'ala*

Saw = *sallallahu 'alaihi wa sallam*

a.s = *'alaihi al-sallam*

H = Hijriah

M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
12.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS./...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	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. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik

untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed.
(tanpa s).

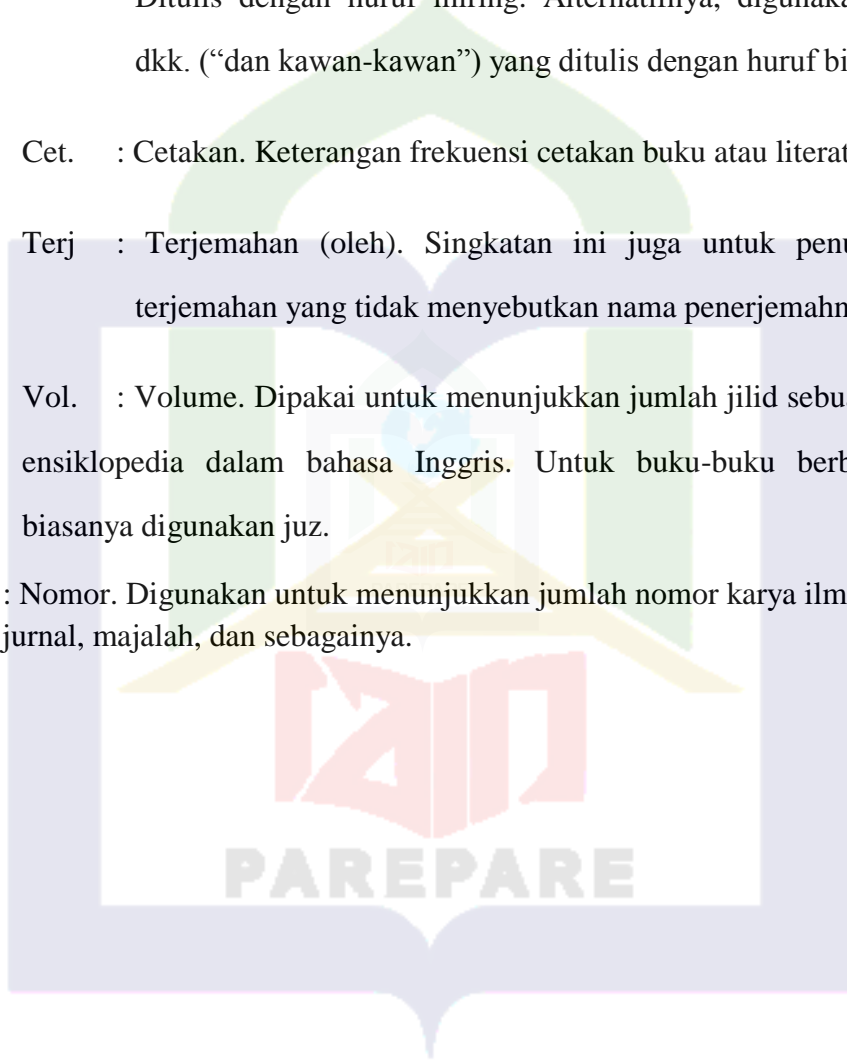
et al. : “dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*).
Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan
dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karya
terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau
ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab
biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala
seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan dari segi fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat merupakan bagian dari sasaran yang ingin dicapai dari adanya pembangunan nasional. Ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat merupakan salah satu dari pemanfaatan sumber penerimaan yang menjadi dasar untuk membiayai pembangunan. Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan dan gaji pegawai negeri, semua hal-hal tersebut dibiayai oleh pajak. Penerimaan terbesar bagi negara untuk pembangunan adalah dari sektor perpajakan. Semakin banyak pajak yang diterima, maka semakin banyak fasilitas umum dan infrastruktur yang dibangun¹. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan fasilitas umum dan pembangunan infrastruktur. Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar, dilihat dari perkembangan pendapatan negara dari sektor perpajakan ini. Kondisi perekonomian pun turut mendukung penerimaan pajak disuatu negara. Indonesia saat ini sedang diposisi perbaikan untuk mencapai pertumbuhan dibidang ekonomi, sehingga pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membayar pajak².

¹Chairunnisa, Skripsi: “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis eSamsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”, (Jakarta: UIN Jakarta, 2018), h.1.

²Novi Purnama Sari, dkk., *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Madya Malang)*, Jurnal FIA Universitas Brawijaya, Malang, 2013, h.1.

Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja.

Kepatuhan wajib pajak adalah bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakannya yang harus dilakukan karena telah menerima hak dari objek pajak yang diterima. Kepatuhan wajib adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kurang patuhnya wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya mengakibatkan tingginya tunggakan pajak kendaraan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemungut pajak. Salah satu faktor eksternal yang meningkatkan kepatuhan perpajakan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak³.

SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan, bertanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak. Dalam kenyataannya masih terdapat keluhan-keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SAMSAT. Mulai dari prosedur

³Rahayu, S. K, *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi Edisi Revisi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2020), h.193

pembayaran yang terlalu ribet, antrian yang panjang, sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai, menumpuknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sampai dengan adanya pungutan liar bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Hal inilah yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum terealisasi secara maksimal.

Kantor Samsat Kota Parepare adalah lembaga pemerintah daerah yang berada dalam naungan Dinas Provinsi Sulawesi Selatan yang juga bekerja sama dengan aparat kepolisian, dan aparat dari departemen keuangan. Kerjasama tersebut dimaksudkan agar adanya peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga dari segi ekonomi pendapatan daerah mengenai pajak-pajak kendaraan juga semakin meningkat.

Upaya dalam mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan, pihak Samsat sebagai tempat pemungutan pajak kendaraan bermotor di berbagai tempat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Unit pelayanan gerai Samsat dan Samsat keliling merupakan terobosan dalam peningkatan pelayanan publik. Jika wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan diberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dari program-program Samsat, maka wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan. Wajib pajak akan puas dengan kualitas pelayanan karena dapat menghemat waktu, serta dirasa cepat, tepat, efektif, dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan⁴.

⁴Wardani dan Rumiyatun, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017: 15-24

Masalah utama dalam penelitian terkait tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan yang masih rendah disebabkan karena waktu kerja masyarakat yang seringkali bersamaan dengan waktu pelayanan kerja SAMSAT membuat masyarakat kadang terlambat dalam melakukan pembayaran pajak. Bukan hanya itu, seringkali masyarakat kadang meninggalkan pekerjaannya agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan, atau bahkan sebagian masyarakat memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan mereka dibanding harus mengurusnya sendiri. Hal tersebut membuat para wajib pajak merasa kesal dengan pelayanan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT karena mereka tidak memberikan pelayanan yang cepat dan efektif. Faktor lain yang membuat wajib pajak kurang tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor ialah jarak rumah mereka dengan kantor Samsat sehingga membuat wajib pajak merasa malas untuk melakukan pembayaran pajak, belum lagi ketika membayar pajak di kantor Samsat mereka harus mengantri terlebih dahulu.

Namun semenjak adanya keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling Kota Parepare sedikit demi sedikit bisa teratasi dan terlayani dengan baik. Di Kota Parepare, terdapat dua pelayanan SAMSAT yaitu dikantornya yang berada di jalan Jenderal Sudirman dan layanan gerai dan Samsat keliling di jalan Usman Isa. Ketersediaan dua pelayanan SAMSAT ini sudah sedikit bisa mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan. SAMSAT mendorong untuk melakukan inovasi dengan membuat layanan unggulan SAMSAT dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan di kota Parepare. Beberapa inovasi layanan unggulan yang dilakukan SAMSAT di Kota Parepare untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pendekatan

pelayanan terhadap masyarakat, diantaranya: layanan Gerai SAMSAT dan layanan SAMSAT Keliling. Dengan adanya keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling Kota Parepare memberikan dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gerai SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan yang memberikan pelayanan dan beroperasi di gerai-gerai yang terletak di beberapa fasilitas umum yang sering disinggahi atau dijumpai oleh masyarakat seperti kantor-kantor kecamatan, kelurahan, kantor pemerintahan dan beberapa lokasi strategis di Kota Parepare. Gerai SAMSAT hadir untuk membantu masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan yang berdomisili jauh dari kantor induk SAMSAT dan lebih dekat dengan beberapa fasilitas umum dan kantor pemerintahan. Inovasi layanan dilakukan SAMSAT ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas serta pendekatan pelayanan kepada masyarakat yang terkendala membayar pajak karena sulit menjangkau pelayanan SAMSAT di kantor induk akibat waktu, kondisi geografis dan biaya yang diperlukan untuk sekedar membayar pajak kendaraan.

SAMSAT keliling adalah layanan pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan STNK yang pelayanannya dilakukan di atas mobil keliling. Layanan ini merupakan salah satu layanan unggul dari SAMSAT karena layanan ini menggunakan sistem armada yang berkeliling di lokasi strategis yang ramai dan mudah ditemukan di pinggir jalan. SAMSAT Keliling beroperasi berdasarkan jadwal dan titik lokasi dimana armadanya akan berkeliling yang sudah ditentukan. Penelitian yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta mengenai SAMSAT Keliling menyatakan bahwa layanan SAMSAT Keliling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebab SAMSAT Keliling berlokasi di titik-titik yang

strategis dan mudah diakses⁵. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hartantimengungkapkan bahwa secara parsial layanan SAMSAT Keliling tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan hal ini dikarenakan penerimaan pajak kendaraan tidak memberikan kontribusi besar bagi penerimaan daerah Jakarta Timur⁶.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait hal tersebut dengan judul “dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat Kota Parepare?
2. Bagaimana penerimaan masyarakat tentang adanya layanan gerai dan Samsat keliling?
3. Bagaimana dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

⁵Mutia, N., & Hamta, F. 2020. *Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam*. Measurement : Journal Of The Accounting Study Program (online), Vol. 14 No.1, 1-9

⁶Hartanti, Alviani, K., & Ratiyah, “*Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive Thru, E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur*”. Jurnal Akuntansi (online), . 2017. Vol. 5, 125-136.

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui penerimaan masyarakat tentang adanya layanan gerai dan Samsat keliling.
3. Untuk mengetahui dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian pada tujuan penelitian maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan bacaan yang bermanfaat dalam menambah informasi tentang dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Kantor Samsat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehingga diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehingga peneliti selanjutnya menjadi wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak. Karena telah mengetahui lebih dalam setelah membaca penelitian mengenai pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Referensi yang dijadikan sebagai bahan acuan sesuai dengan skripsi yang akan diteliti, antara lain :

Pertama penelitian oleh Selva Dwi Cahya dan Ismunawan (2022), melakukan penelitian dengan judul Dampak Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan bermotor wajib pajak kendaraan di Kota Surakarta. Dalam penelitian ini disurvei terhadap 494.370 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Surakarta. Rumus Slovin digunakan untuk memilih sampel sebanyak 100 peserta untuk pengambilan sampel prosedur. Uji reliabilitas dan validitas, uji normalitas (misalnya uji T dan F), uji heteroskedastisitas (misalnya uji autokorelasi), dan uji determinasi semuanya termasuk dalam analisis regresi linier berganda (R^2). Berdasarkan pengujian hipotesis, pajak dan akses fasilitas berpengaruh besar terhadap kepatuhan berkendara bermotor wajib pajak kendaraan, sedangkan pusat pengaduan dan website tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Kendaraan bermotor pembayar pajak lebih cenderung mematuhi undang-undang perpajakan ketika mereka memiliki akses terhadap fasilitas seperti pusat pengaduan dan situs web. web, menurut temuan uji F. Sedangkan hasil uji R^2 menunjukkan angka 0,679. Terdapat pengaruh variabel

independen sebesar 67,9% terhadap variabel dependen, dan pengaruh komponen tambahan sebesar 32,1%.⁷

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaannya adalah pada metode penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Selva Dwi Cahya dan Ismunawan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan penelitian kualitatif.

Kedua penelitian oleh Adela Pebriani dan Sulaeman (2023), melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pelayanannya cukup berkualitas, Dengan adanya SAMSAT keliling ini masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajak tanpa harus menunggu waktu yang lama tidak harus melewati beberapa loket. Pelayanan menggunakan SAMSAT keliling ini juga dapat mengurangi antrian masyarakat wajib pajak yang datang langsung ke SAMSAT induk, Untuk penggunaan SAMSAT keliling ini sudah

⁷Selva Dwi Cahya dan Ismunawan, *Dampak Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta*, (Seminar Nasional UNIBA Surakarta 2022), ISBN : 978-979-1230-74-2.

efektif. Dengan perolehan rata-rata efektivitas sebesar 97,2% maka tingkat efektifitas antara target dan realisasi penerimaan dengan kata lain sudah efektif.⁸

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel penelitian dan metode penelitian yaitu layanan Samsat Keliling dan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada tujuan penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Adela Pebriani dan Sulaeman tujuan penelitiannya yaitu mengetahui bagaimana efektivitas layanan samsat keliling dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang akan dilakukan memiliki tujuan penelitian yaitu mengetahui dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

Ketiga penelitian oleh Mahliza Arpy Veransa (2021), melakukan penelitian dengan judul Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jika esamsat merupakan penyumbang PKB kendaraan bermotor terbesar di UPT Kota Medan dibandingkan dengan Samsat keliling ataupun samsat Drive thru.⁹

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada metode penelitian yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah pada objek penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Mahliza Arpy Veransa objek penelitiannya yaitu

⁸Adela Pebriani dan Sulaeman, “Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak)”, Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 4, No. 2, 2023

⁹Mahliza Arpy Veransa, “Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara”, (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2021)

penerapan layanan e-samsat, samsat keliling, samsat drive thru dan penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian ini objek penelitiannya yaitu dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling.

Keempat penelitian oleh Ade Fariska dan Isnani Yuli Andini (2023), melakukan penelitian dengan judul Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya layanan samsat keliling berdampak positif bagi kantor samsat maupun masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis penyajian data menunjukkan bahwa adanya samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, mengalami peningkatan setiap tahunnya. Analisis penarikan kesimpulan bahwa adanya layanan inovasi samsat keliling berdampak positif bagi masyarakat maupun kantor samsat. Yang dampaknya yaitu mempermudah masyarakat dalam membayar pajak terutama wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor samsat. Sehingga dengan adanya samsat keliling kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Adapun kendala-kendala yang di hadapi saat layanan samsat keliling berlangsung seperti kendala dibagian jaringan internet dan ketika kantor samsat mengadakan acara. Hal tersebut yang membuat layanan samsat keliling tidak dapat beroperasi dengan baik dan tepat waktu¹⁰.

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada salah satu variabel penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan perbedaannya

¹⁰Ade Fariska dan Isnani Yuli Andini, “Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep)”, MAMEN (Jurnal Manajemen). Vol.2, No. 1, 2023.

adalah pada lokasi penelitiannya, dimana penelitian yang dilakukan oleh Ade Fariska dan Isnani Yuli Andini lokasi penelitiannya yaitu Kantor Samsat Sumenep, sedangkan penelitian ini lokasi penelitiannya yaitu Samsat Parepare.

Kelima penelitian oleh Jenni Purnama Lubis (2020), melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Kota Pinang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan program samsat keliling. Faktor pendukungnya adalah hari atau jadwal yang ditetapkan dan lokasi yang dipilih sangat strategis dan faktor penghambatnya adalah waktu atau jam yang ditetapkan, masyarakat beranggapan tidak adanya transparansi terhadap penggunaan uang pajak dan jaringan yang tidak lancar.¹¹

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada salah satu variabel penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan perbedaannya adalah pada fokus penelitiannya, dimana penelitian yang dilakukan oleh Jenni Purnama Lubis fokus penelitiannya yaitu efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya yaitu dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling.

¹¹Jenni Purnama Lubis, "*Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Kota Pinang*". (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2020)

Keenam penelitian oleh Swisti Intan Nurcahyamita (2019), melakukan penelitian dengan judul Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pelayanannya cukup berkualitas, tetapi masih ada kendala-kendala seperti masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Layanan Samsat Keliling seperti kurang memadai sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak. penerapan petugas dalam melakukan pelayanan di SAMSAT Keliling sudah sesuai dengan Syariat Islam dengan menerapkan empat sifat yang ada pada Nabi Muhammad SAW. Penelitian ini juga menunjukkan Laju pertumbuhan PKB kepada penerimaan kas melalui layanan SAMSAT Keliling pada tahun 2015 hingga 2018 rata-ratanya sebesar 115,70 pertahun.¹²

Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian yaitu samsat keliling. Sedangkan perbedaannya adalah tujuan penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Swisti Intan Nurcahyamita fokus penelitiannya yaitu penerapan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui salah satu program

¹²Swisti Intan Nurcahyamita, *“Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang)”*, (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2019)

unggulan SAMSAT kabupaten Pemalang yaitu layanan SAMSAT Keliling, sedangkan penelitian ini fokus penelitiannya yaitu dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling.

B. Tinjauan Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹³ Menurut P. J. A Andriani “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut Rochmat Soemitro “Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat

¹³ Mardiasmo, “*Perpajakan*”, (Yogyakarta: Andi, 2018), h.3.

pendorong, penghambat atau pencegah untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara”.¹⁴

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak diberikannya imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat¹⁵. Pajak adalah “Iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum.” Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan dibidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri. untuk memenuhi kewajiban tersebut. *Self Assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan.

Penulis menyimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat untuj negara dengan berdasarkan pada undang-undang dengan sifat memaksa dan tidak menerima imbal balik secara langsung dipakai untuk pengeluaran-pengeluaran pemerintah demi kemaslahatan rakyat.

Pemungutan pajak telah ditegaskan dalam ayat suci al-Qur’an surat At-Taubah ayat 29, berikut penjelasannya :

¹⁴ Untung Sukardji, “Pajak Pertambahan Nilai”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), Edisi Revisi, h. 1-2.

¹⁵Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016)

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ
دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَن يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Terjemahnya:

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk”¹⁶.

Pada ayat tersebut menerangkan bahwasannya seseorang boleh memerangi (memaksa) mereka (masyarakat) sampai mereka beriman atau menyerahkan jizyah. Jizyah merupakan konsep pajak yang berasal dari masyarakat non muslim yang menetap di negara islam sebagai iuran atas perlindungan harta, kebebasan beragama, serta jaminan keamanan sosial. Jizyah dapat mempengaruhi kestabilan moneter dalam suatu Negara. Konsep jizyah sama dengan pajak, yaitu pemungutan harta untuk kemakmuran masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut. Dengan demikian surat at-Taubah ayat 29 dapat dijadikan landasan dalam pelaksanaan pajak. Kemudian disampaikan pada surat al-Hasyr ayat 7 mengenai pajak sebagai alat distribusi kekayaan selain zakat, sedekah, wakaf dalam perekonomian islam. Distribusi dilakukan dengan tujuan keadilan dan pemerataan dalam kesejahteraan umat¹⁷.

¹⁶Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahannya.

¹⁷Wahyu Nugroho et al., *Zakat Dan Jizyah Sebagai Pengendali Sistem Moneter: Sebuah Kajian Konseptual*, Islamic Economics Journal 5, No. 2 (2019): 65.

b. Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Fungsi pajak yaitu:

1) Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2) Fungsi *Regulated* (Pengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social maupun ekonomi.

c. Manfaat Pajak

Sebagai salah satu sumber penerimaan bagi negara, pajak mempunyai arti dan fungsi yang sangat penting untuk proses pembangunan, dalam hal ini pajak selain berfungsi sebagai budgetair juga dapat berfungsi sebagai sebagai regular. Ditinjau dari fungsi budgetair, pajak adalah alat untuk mengumpulkan dana yang nantinya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Suparmoko menyebut, manfaat pajak digunakan untuk :

- 1) Membiayai pengeluaran-pengeluaran negara seperti pengeluaran yang sersifat *self liquidating* (contohnya adalah pengeluaran untuk proyek produktif barang ekspor).
- 2) Pengeluaran *reproduktif* (Pengeluaran yang memberikan keuntungan ekonomis bagi masyarakat seperti pengeluaran untk proyek produktif barang ekspor).

- 3) Membiayai pengeluaran yang bersifat *non self liquidating* dan *non reproductive* (Contohnya adalah pengeluaran untuk pendirian monument dan objek rekreasi).
- 4) Membiayai pengeluaran yang tidak produktif (Contohnya adalah pengeluaran untuk membiayai pertahanan negara atau perang dan pengeluaran untuk penghematan di masa yang akan datang yaitu pengeluaran untuk anak yatim piatu)¹⁸.

d. Jenis-jenis Pajak

Pajak dapat digolongkan menjadi 3 jenis yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

1) Menurut Golongannya

a) Pajak Langsung

Pajak langsung merupakan pajak yang harus ditanggung oleh orang pribadi wajib pajak dan tidak dapat ditagih atau dipindahtangankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tidak langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dipungut dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).¹⁹

¹⁸Suparmoko, *Keuangan Negara: Teori dan Praktek*, (BPFE-Yogyakarta, 2000), h.44-45.

¹⁹ Thomas Sumaran, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta : PT Indeks, 2015) h. 18

2) Menurut Sifatnya

a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang berasal atau yang menjadi dasar pada pokok bahasan, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).

b) Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang berasal dari objek, tanpa mempertimbangkan kondisi pribadi Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah

3) Menurut lembaga Pemungutannya

a) Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Biaya materai.

b) Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Regional dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.²⁰

²⁰ Supramono & Theresia Woro Damayanti, Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2010), h. 16.

2. Pajak Daerah

a. Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-undang Dasar Republik Indonesia yang berlaku saat ini sebagaimana diatur dalam UU No. 28 Tahun 2009 tentang Perubahan UU No. 18 Tahun 1997 dan UU No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah, sebagai berikut : “Iuran Wajib Pajak yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdarakan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”

b. Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah

UU No. 28 Tahun 2009 mengaturnya dengan jelas bahwa untuk dapat dipungut di suatu daerah, setiap jenis pajak wilayah harus ditentukan secara surut dan tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum atau ketentuan peraturan perundang-undangan lebih tinggi

c. Isi Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah

Peraturan daerah tersebut sekurang-kurangnya mengatur mengenai :

- 1) Nama, objek, dan subjek pajak;
- 2) Dasar pengenaan, tarif, dan cara perhitungan pajak;
- 3) Wilayah pemungutan;
- 4) Masa pajak;
- 5) Penetapan pajak;
- 6) Tata cara pembayaran dan penagihan pajak;
- 7) Kadaluarwa penagihan pajak h. Sanksi administrasi;

8) Tanggal dimulai berlakunya pajak;²¹

d. Jenis-jenis Pajak Daerah

1) Pajak Kendaraan Bermotor

a) Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dan Pajak Kendaraan Bermotor selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.²²

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau pengendalian kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan trailernya yang digunakan pada semua jenis jalan darat, dan dikendarai oleh peralatan teknis berupa motor atau perlengkapan lainnya berfungsi untuk mengubah sumber energi tertentu menjadi penggerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan peralatan besar dalam

²¹ Tjip Ismail, *Potret Pajak Daerah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2018), h. 139.

²² Budi Kusuma Wijaya, Kharis Raharjo & Rita Andini, *Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah*, 'Journal of Accounting, Vol. 2 No. 2, 2016.

pengoperasiannya menggunakan roda dan motor yang tidak terpasang padanya kendaraan tetap dan bermotor yang dioperasikan di atas air.

b) Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor pada suatu provinsi dewasa ini sebagai berikut :

- (1) Undang-undang No.28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
- (2) Undang-undang No.34 tahun 2000 yang merupakan perubahan atas undang- undang No 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
- (3) Peraturan pemerintah No 65 tahun 2001 tentang pajak daerah²³
- (4) Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah No. 27 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan atas peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah No. 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, Khusus Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

c) Objek dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pengertian Kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang operasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan 7 GT (Tujuh Gross Tonnage). Termasuk pengertian pajak kendaraan

²³ Damas Dwi Anggoro, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Cet. I, Malang: UB Press, 2017), h 120.

bermotor alat-alat berat adalah kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat dikawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, sarana olahraga dan rekreasi yang tidak serta merta berjalan di jalan umum.²⁴

Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2009, yang dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor adalah :

- (1) Kereta Api;
- (2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- (3) Kendaraan bermotor yang di miliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah;
- (4) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan, wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal ini wajib badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.²⁵

²⁴ *Ibid*

²⁵ *Ibid* h 122.

d) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor berlaku sama pada setiap provinsi yang memungut Pajak Kendaraan Bermotor. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi, sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 pasal 5 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor dibagi menjadi tiga kelompok sesuai dengan jenis penguasaan Kendaraan Bermotor, yaitu sebesar:

- (1) 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum,
- (2) 1% untuk kendaraan bermotor umum, yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- (3) 0,5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar

2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB) adalah pajak atas peralihan hak milik kendaraan yang terjadi karena kesepakatan antara dua pihak atau perbuatan atau keadaan sepihak yang terjadi melalui penjualan, tukar tambah, hadiah, atau warisan atau pendapatan ke dalam badan usaha.

3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan bakar kendaraan bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/04/2000 dalam Devano Sony & Siti Kurnia Rahayu pada Feisal Arif adalah Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela²⁶.

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku²⁷. Menurut Fuadi dan Yenni menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor

²⁶Rahayu, Siti Kurnia, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.138

²⁷Rahayu, S. K, *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi Edisi Revisi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2020), h.189

yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak. Menurut Gunadi, dalam hal ini diartikan wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi²⁸.

b. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) meliputi :
- 2) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
- 3) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- 4) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.

²⁸Gunadi, *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*, (Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013).

- 5) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 6) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 7) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir²⁹.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat pihak Samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan publik³⁰.

²⁹Sinta Setiana., dkk., “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada KPP Pratama Bandung Bojonagara)”, Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November 2012, h.140.

³⁰Dewi Kusuma, dkk., “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wp Pkb Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul)”. Jurnal Akuntansi Vol. 5 NO. 1, 2017, h.16.

c. Faktor-faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai yang pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula.

2) Kualitas Pelayanan Perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak

Sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.

3) Kualitas Penegakan hukum perpajakan

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada Wajib Pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila Wajib Pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik. Pemberian sanksi perpajakan

merupakan salah satu teguran pada Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan.

4) Kualitas Pemeriksaan Pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahap pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas. Ketetapan pajak yang berkualitas tentunya ketetapan yang diterima dengan baik oleh Wajib Pajak. Apabila ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan adalah kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh Wajib Pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada Negara, pada akhirnya penerimaan Negara pun bertambah.

5) Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain Negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada Wajib Pajak.

6) Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak

Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan

kepada negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran Wajib Pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7) Perilaku Wajib Pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional³¹.

4. Teori Pelayanan

Pelayanan Menurut Islam Islam menghapus semua perbedaan kelas umat manusia dan menganggap amal sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap orang sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dirinya. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antara pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin bisa eksistensinya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.³² Pelayanan merupakan hal penting dalam bisnis, seorang dituntut untuk melayani konsumen dengan baik dan ramah, tetapi tidak boleh berjerumus kepada hal-hal yang diharamkan.³³ Islam juga mengajarkan kepada umat

³¹Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2017), h.195-198

³² Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2010), h. 10.

³³ Rosmaya, et.al, Analisis Etika Bisnis Islam dalam Persaingan Usaha Pabbagang di Desa Pallemang Kabupaten Pinrang, *DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum*, Vol. 20, No. 1 (2022), h.1-18.

manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip ekonomi islam sebagai mana dijelaskan dibawah ini:

- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak mengada ngadakan fakta, tidak berhianat serta tidak pernah ingkarjanji.
- 2) Tidak menipu (*Al-kazib*) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak menipu.
- 3) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah sopan, santun, murah senyum, suka mengalah namun tetappenuh tanggung jawab.
- 4) Bersikap professional. Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun haruslah bersikap profesional. Inti dari sikap profesional adalah harus cakap dan ahli dalam bidang pekerjaannya yang sedang dijalani/ditekuni. Memiliki semangat yang tinggi dalam setiap menjalankan tugasnya serta bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya terhadap pekerjaan tersebut.
- 5) Bersikap amanah dan bertanggung jawab Sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seseorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT. Sikap amanah dapat diperkuat jika dia selalu meningkatkan pemahaman islamnya dan istiqomah dalam menjalankan syari'at islam.
- 6) Memelihara etos kerja atau bersungguh-sungguh Islam mendorong setiap muslim untuk selalu bekerja keras serta bersungguh-sungguh mencurahkan

tenaga dan kemampuannya dalam bekerja. Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktivitas kerjanya dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban.³⁴

5. Teori Dampak

Dampak menurut JE. Hosio adalah perubahan nyata pada tingkah laku dan sikap yang dihasilkan oleh keluaran kebijakan dan merupakan pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif³⁵.

- a) Perubahan, perubahan dapat di artikan sebagai keadaan yang berubah. Jadi bisa kita definisi kan bahwa perubahan adalah peralihan keadaan yang sebelumnya, perubahan tersebut tidak hanya berupa keadaan saja melainkan bisa berupa perubahan pola pikir, dan perilaku suatu masyarakat. Perubahan dalam kehidupan masyarakat tersebut merupakan fenomena sosial yang wajar, oleh karena setiap manusia mempunyai kepentingan yang tak terbatas.
- b) Tingkah laku adalah apa saja yang dilakukan oleh seseorang sebagai respond atau tindak balas kepada apa yang berlaku.
- c) Sikap merupakan tanggapan reaksi seseorang terhadap objek tertentu yang bersifat positif atau negatif yang biasanya diwujudkan dalam bentuk rasa suka atau tidak suka, setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek tertentu.

³⁴ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 153.

³⁵ J E Hosio, *Kebijakan Publik & Desentralisasi*, (Yogyakarta: Laksbang, 2007), h.57

Sedangkan menurut Irfan Islamy, dampak adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya suatu keputusan³⁶. Menurut Ade Fariska menjelaskan bahwa adanya layanan gerai dan Samsat keliling dari kantor Samsat berdampak positif bagi wajib pajak maupun kantor Samsat sendiri. Karena sebelum adanya layanan Samsat keliling masyarakat jika membayar pajak kendaraan bermotor harus mendatangi kantor Samsat. Dimana kantor Samsat bertempat dibagian daerah kota, jadi bagi masyarakat yang jauh dari kantor Samsat harus mengeluarkan uang bensin atau uang transportasi. Dengan adanya layanan gerai dan Samsat keliling, dapat mengurangi uang transportasi karena layanan Samsat keliling beroperasi di setiap pedesaan atau kecamatan. Sedangkan dampak positif bagi Kantor Samsat yaitu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang biasanya masyarakat malas untuk bayar pajak, dengan adanya layanan Samsat keliling masyarakat jadi antusias membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan gerai dan Samsat keliling. Kantor Samsat mempunyai 1 mobil untuk beroperasi sebagai Samsat keliling. Hal ini membuat kepatuhan wajib pajak kendaraan mengalami peningkatan.

SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan, bertanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak. Dalam kenyataannya masih terdapat keluhan-keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SAMSAT. Mulai dari prosedur pembayaran yang terlalu ribet, antrian yang panjang, sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai, menumpuknya masyarakat yang ingin mendapatkan

³⁶Islamy, M. Irfan, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h.115

pelayanan, sampai dengan adanya pungutan liar bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Hal inilah yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum terealisasi secara maksimal.

Kantor Samsat Kota Parepare adalah lembaga pemerintah daerah yang berada dalam naungan Dinas Provinsi Sulawesi Selatan yang juga bekerja sama dengan aparat kepolisian, dan aparat dari departemen keuangan. Kerjasama tersebut dimaksudkan agar adanya peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga dari segi ekonomi pendapatan daerah mengenai pajak-pajak kendaraan juga semakin meningkat.

Pelayanan Samsat yang sangat baik dan penempatan yang strategis, keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling memudahkan wajib pajak untuk membayar pajaknya, dan sanksi pajak yang tegas membantu wajib pajak terhindar dari sanksi dan denda, sehingga kepatuhan pajak otomatis ditingkatkan³⁷.

Semenjak adanya keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling Kota Parepare sedikit demi sedikit bisa teratasi dan terlayani dengan baik. Di Kota Parepare, terdapat dua pelayanan SAMSAT yaitu kantornya yang berada di jalan Jenderal Sudirman dan layanan gerai dan Samsat keliling di jalan Usman Isa. Ketersediaan dua pelayanan SAMSAT ini sudah sedikit bisa mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan. SAMSAT mendorong untuk melakukan inovasi dengan membuat layanan unggulan SAMSAT dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan di kota Parepare. Beberapa inovasi layanan unggulan yang dilakukan SAMSAT di Kota

³⁷Ade Fariska, Isnani Yuli Andini, *Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep)*, MAMEN (Jurnal Manajemen), Vol. 2 No. 1 (Januari 2023), pp.111-122

Parepare untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pendekatan pelayanan terhadap masyarakat, diantaranya layanan Gerai SAMSAT dan layanan SAMSAT Keliling. Dengan adanya keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling Kota Parepare memberikan dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutia dan Hamta mengenai SAMSAT Keliling menyatakan bahwa layanan SAMSAT Keliling berdampak positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebab SAMSAT Keliling berlokasi di titik-titik yang strategis dan mudah diakses³⁸.

6. Teori Penerimaan Sosial

Penerimaan Dalam kamus Psikologi Yaitu Acceptance yang berarti perilaku yang ditandai dengan sikap baik atau buruk, dalam klinis berupa pengakuan dan penghargaan secara nilai-nilai individual. Serta tingkah laku yang dapat dikendalikan mulai dari emosi yang stabil.³⁹Sosial adalah berkenaan dengan masyarakat langsung berinteraksi melalui orang lain (Poerwodarminto,1988). Sedangkan secara operasional, penerimaan sosial adalah kemampuan individu untuk menerima individu yang lain dalam lingkup kehidupannya. Gejala perilakunya seperti, adanya perlakuan positif dari teman-temannya, adanya dukungan dari teman-temannya, banyak disukai oleh teman-temannya, memiliki banyak teman, mampu untuk bekerja sama, memiliki rasa percaya diri. Penerimaan Sosial didefinisikan sebagai diterima dan diakuinya individu di dalam suatu kelompok sosial, individu tersebut dipandang secara positif oleh anggota kelompok. Sehingga individu tersebut dapat berperan aktif dalam

³⁸Mutia, N., & Hamta, F. 2020. *Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam*. Measurement : Journal Of The Accounting Study Program (online), Vol. 14 No.1, 1-9

³⁹Chaplin, J.P, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Depok: Rajawali Pers, 2014).

kelompok sosialnya dan dapat menyesuaikan diri dengan baik terhadap kelompok tersebut.⁴⁰

Penerimaan sosial berarti kekaguman secara umum diperoleh individu dari orang lain yang tidak mempunyai hubungan apa-apa dengan orang yang dikagumi. Individu oleh lingkungan sosialnya berarti dipilih sebagai rekan dalam kegiatan kelompok dimana ia menjadi anggota dengan ditunjukkan melalui keberhasilan yang dilihat dari posisi yang ditempatkan dalam kelompok sosial tersebut, dan sejauh mana anggota lain bekerja sama atau interaksi dengannya. Penerimaan sosial sangatlah penting dalam kehidupan manusia, karena untuk membentuk kepribadian yang bisa diterima masyarakat.

Penerimaan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu penerimaan masyarakat tentang adanya layanan gerai dan Samsat keliling. Gerai SAMSAT hadir untuk membantu masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan yang berdomisili jauh dari kantor induk SAMSAT dan lebih dekat dengan beberapa fasilitas umum dan kantor pemerintahan. Inovasi layanan dilakukan SAMSAT ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas serta pendekatan pelayanan kepada masyarakat yang terkendala membayar pajak karena sulit menjangkau pelayanan SAMSAT di kantor induk akibat waktu, kondisi geografis dan biaya yang diperlukan untuk sekedar membayar pajak kendaraan.

⁴⁰Ahmad Susanto, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Konsep, Teori, dan Aplikasinya*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

C. Kerangka Konseptual

1. Gerai SAMSAT

Gerai SAMSAT merupakan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan yang beroperasi di lokasi-lokasi strategis seperti kantor kecamatan, kelurahan, dan fasilitas umum lainnya di Kota Parepare. Tujuan utama layanan ini adalah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan bagi masyarakat yang mengalami kendala jarak, waktu, dan biaya dalam membayar pajak kendaraan di kantor induk SAMSAT. Penelitian menunjukkan bahwa Gerai SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. Manfaat utama Gerai SAMSAT meliputi kemudahan akses bagi wajib pajak karena lokasinya yang strategis serta efisiensi biaya dan waktu bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor induk SAMSAT. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling adalah layanan pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan STNK menggunakan armada mobil yang beroperasi di lokasi strategis. Layanan ini bertujuan memudahkan wajib pajak dengan metode jemput bola. Penelitian menunjukkan hasil beragam mengenai pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Manfaat utama SAMSAT Keliling meliputi kemudahan pengurusan dokumen kendaraan dan efisiensi biaya. Kualitas layanan dinilai berdasarkan akses, fasilitas, pusat pengaduan, dan ketersediaan website. SAMSAT terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat perbedaan hasil penelitian, layanan ini

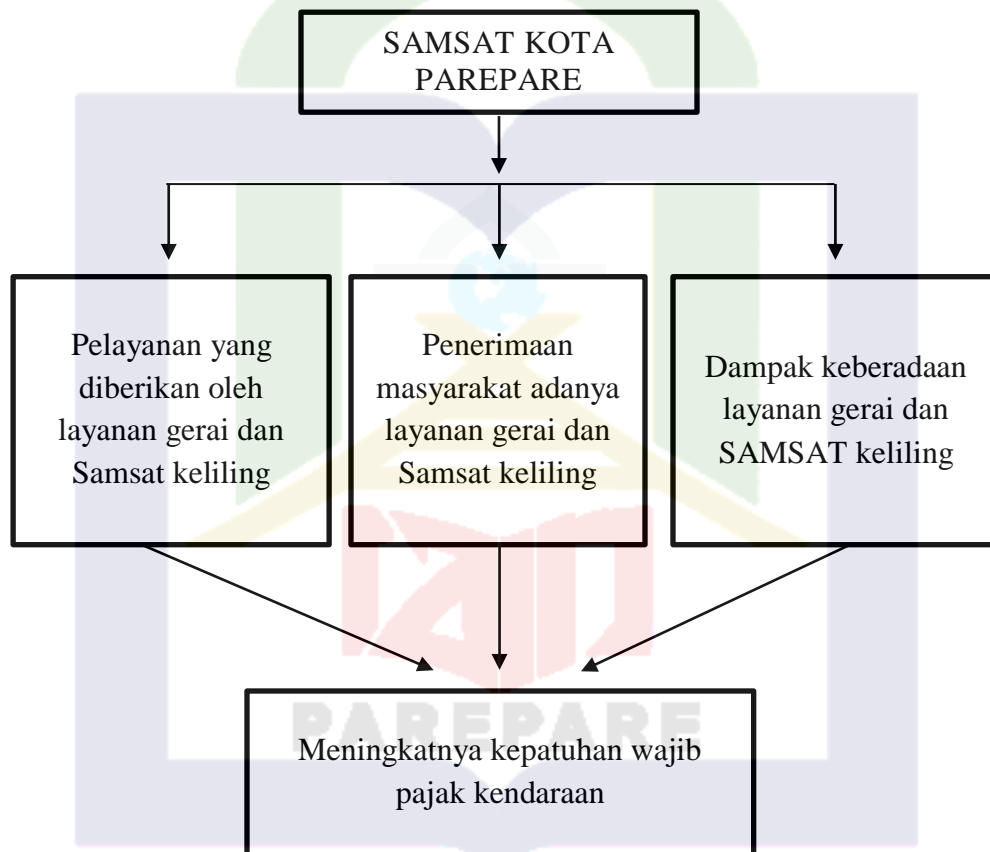
diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang menunjukkan ketaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Definisi ini mencakup tiga aspek utama: pelaporan informasi yang diperlukan secara tepat waktu, pengisian jumlah pajak terutang dengan benar, dan pembayaran pajak tepat waktu tanpa paksaan. Kepatuhan wajib pajak dalam konteks pajak kendaraan bermotor mengacu pada ketaatan pemilik kendaraan dalam memenuhi kewajiban perpajakan terkait kepemilikan dan penggunaan kendaraan bermotor. Aspek-aspek kepatuhan meliputi pelaporan informasi kendaraan, perhitungan pajak yang tepat, dan pembayaran tepat waktu. Contoh penerapan konsep kepatuhan dalam pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut: Pelaporan informasi mencakup pendaftaran kendaraan baru atau perubahan kepemilikan. Pengisian jumlah pajak dengan benar melibatkan perhitungan berdasarkan nilai jual kendaraan dan tarif yang berlaku. Pembayaran tepat waktu dilakukan sesuai dengan tenggat yang ditentukan oleh otoritas perpajakan daerah.

D. Kerangka Pikir

Sesuai dengan judul dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare, maka calon peneliti membuat suatu bagan yang merupakan satu rangkaian konsep dasar dari judul yang telah diajukan. Adapun penjelasan dari bagan dibawah ini yaitu:



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif adalah penelitian yang tidak mengadakan penghitungan dengan angka-angka, karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan akumulasi pada dasar-dasarnya saja. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian kualitatif adalah sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati⁴¹.

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif ini karena penulis ingin membuat gambaran fakta mengenai dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare. Penulis akan membuat kesimpulan dari keseluruhan data yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan yaitu dengan mengunjungi lokasi terkait penelitian untuk melakukan wawancara sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian. Adapun lokasi dan waktu penelitian yaitu sebagai berikut:

⁴¹Lexy J. Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, Cet II (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h.3

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di layanan gerai dan SAMSAT keliling Kota Parepare, dimana lokasi ini tepat untuk dijadikan lokasi penelitian.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan jangka waktu kurang lebih dari 60 hari. Dimana dalam waktu ini peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai pendukung dari hasil penelitian.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat serta bagaimana penerimaan masyarakat tentang adanya layanan gerai dan Samsat keliling sehingga akan ditahu dampak dari keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Dimana data kualitatif ini diperoleh dari hasil wawancara, obeservasi, dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian⁴². Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data antara lain observasi, melakukan wawancara dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan baik secara lisan maupun tulisan. Bentuk lain dari data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video yang dapat dijadikan sebagai dokumentasi. Penulis memilih data kualitatif,

⁴² Sudarwan Denim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), h.51

karena penulis ingin mengambil data sesuai dengan tema penelitian penulis yang berfokus pada dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare. Adapun sumber data yang peneliti lakukan adalah sumber data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan dengan melakukan *interview* melalui pedoman wawancara serta melakukan observasi terlebih dahulu. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah beberapa masyarakat dan petugas layanan gerai dan Samsat keliling.

2. Data sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang di kumpulkan dari berbagai sumber-sumber yang ada seperti dari jurnal, buku, laporan, dan lain-lain. Dalam pembuatan proposal skripsi ini, peneliti mengambil data dari beberapa buku referensi dari perpustakaan, jurnal, dan artikel guna untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian⁴³. Adapun teknik pengumpulan data diantaranya:

1. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan atau observasi adalah dasar ilmu yang dapat dilakukan secara langsung dengan mata, atau dengan menggunakan alat bantu yang sederhana sampai

⁴³Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), h. 138.

dengan alat bantu yang canggih⁴⁴. Observasi (*Observation*) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan⁴⁵. Teknik observasi adalah dengan cara menganalisa dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati secara langsung keadaan lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi dilakukan dengan tujuan memperoleh data atau gambaran yang akurat dan jelas sesuai dengan kondisi peristiwa yang ada dilapangan.

Penulis akan melakukan observasi untuk mengumpulkan data informasi sebanyak mungkin yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Observasi dilakukan dalam penelitian ini dengan cara berkunjung atau datang langsung ke layanan gerai dan Samsat keliling Kota Parepare untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data konkret yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Penulis mengamati dan mencatat semua hal yang ada kaitannya dengan dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah suatu interaksi yang dilakukan antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, dimana seseorang yang melakukan wawancara meminta informasi kepada orang yang diteliti yang berputar di sekitar pendapat dan keyakinannya sendiri⁴⁶. Dimana dapat disimpulkan bahwa

⁴⁴Firdaus Hamta, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 43.

⁴⁵Yatim Riyanto, *Metode Penelitian Pendidikan* (Surabaya: Penerbit SIC, 2001), h. 96

⁴⁶Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Ed.1 (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), h. 50.

wawancara atau *interview* adalah mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan untuk mendapatkan jawaban-jawaban dari responden. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada informan.

Dalam proposal ini, penulis melakukan wawancara bebas terpimpin dalam pertanyaan-pertanyaan maupun pernyataan-pernyataan yang sudah tersusun terlebih dahulu yang ditujukan kepada beberapa masyarakat dan petugas layanan gerai dan Samsat keliling Kota Parepare untuk memperkuat dan pelengkap data pada penelitian ini, dimana pertanyaannya membahas mengenai dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang sangat berpengaruh dalam penelitian, dimana dokumentasi dapat memperoleh informasi dari berbagai macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada informan itu sendiri. Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti tidak hanya mendapatkan informasi dari informan, namun peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber diantaranya yaitu data dan catatan yang mendukung penelitian yang dilakukan penulis.

Dengan adanya dokumentasi yang dicantumkan maka, hasil observasi serta wawancara yang di lakukan akan lebih kredibel atau dapat dipercaya oleh oranglain. Fungsi data dari dokumentasi ini digunakan sebagai bahan pelengkap dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Alasan menggunakan metode dokumentasi ini adalah untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini tentang gambaran dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare.

F. Uji Keabsahan Data

Dimana keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan.⁴⁷ Adapun uji keabsahan data yang dilakukan peneliti diantaranya yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, yang dimana membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada⁴⁸.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah penggunaan berbagai macam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Triangulasi teknik adalah mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda⁴⁹.

G. Teknik Analisis Data

Pada dasarnya analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data dan mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan kerja seperti yang di sarankan oleh data⁵⁰.

⁴⁷Muhammad Kamal Zubair and Dkk, *Pedoman Penulisan karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 23.

⁴⁸Bachtiar S. Bachri, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif", (Teknologi Pendidikan 10, no. 1, 2010), h. 56.

⁴⁹Djam'an Satory dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta Cv, 2017), h. 171.

⁵⁰Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Pendidikan*, h.103.

Menurut Hamidi sebaiknya pada saat menganalisis data peneliti juga harus kembali lagi ke lapangan untuk memperoleh data yang dianggap perlu dan mengelolanya kembali⁵¹. Teknik analisis data merupakan langkah strategis pada saat melakukan suatu penelitian karena tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data dari hasil observasi yang dilakukan dilapangan.

Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode dan mengkategorikan data yang terkumpul catatan lapangan, gambar, foto, atau dokumen berupa laporan. Ada berbagai cara untuk menganalisis data kualitatif yaitu reduksi data, model data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian yang terjadi di dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Mereduksi data merupakan kegiatan membuat rangkuman, membuat tema-tema, membuat pemisahan-pemisahan, menulis memo-memo⁵².

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh pada saat dilapangan. Maka peneliti perlu menyederhanakan data yang diperoleh pada saat dilapangan dan membuang data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian.

⁵¹Hamidi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. III; Malang: UNISMUH Malang, 2005), h.15.

⁵²Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Ed.1 (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), h. 129-130.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah kedua setelah mereduksi data adalah menyajikan data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun, dimana adanya penarikan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data yang sering digunakan pada penelitian kualitatif adalah bentuk naratif, dan menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam bentuk yang sederhana tanpa mengurangi isinya dan mudah dipahami.⁵³

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dimana kesimpulan yang awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat⁵⁴.

Dimana dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti sudah dapat menyimpulkan apa yang ditemukan dilapangan namun harus didukung dengan bukti-bukti yang valid atau instrument-instrumen sehingga kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya. Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan terhadap hasil penelitian. Penarikan kesimpulan dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, mengenai dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare. Dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan.

⁵³Firdaus Hamta, *Metodologi Penelitian Akuntansi, Ed. 1* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 104.

⁵⁴Djam'an satory dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandug : Alfabeta Cv, 2017), h. 220.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pelayanan yang diberikan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat Kota Parepare

Layanan Gerai SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan yang memberikan pelayanan dan beroperasi di gerai-gerai yang terletak di beberapa fasilitas umum yang sering disinggahi atau dijumpai oleh masyarakat seperti kantor-kantor kecamatan, kelurahan, kantor pemerintahan, dan beberapa lokasi strategis di Kota Parepare. Gerai SAMSAT hadir untuk membantu masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan yang berdomisili jauh dari kantor induk SAMSAT dan lebih dekat dengan beberapa fasilitas umum dan kantor pemerintahan. Tujuan utamanya adalah memudahkan akses pembayaran pajak kendaraan sehingga masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor SAMSAT induk, yang dapat memakan waktu dan biaya lebih banyak.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Bapak Andi Putra, ia menjelaskan terkait pelayanan gerai SAMSAT sebagai berikut:

"Kalau pelayanan kami itu selalu sesuai SOP karena ada SOP dari kantor untuk ke wajib pajak ke masyarakat. Saya akan sedikit menjelaskan terkait SOP samsat keliling dan gerai samsat dimana persyaratan samsat keliling yaitu harus ada identitas pribadi, BPKB asli, STNK asli, SKPD asli. Sedangkan persyaratan samsat gerai yaitu harus ada BPKB asli, STNK asli, SKPD asli. identitas pribadi. Jika ada kendala kami suruh menunggu sampai ada perbaikan server atau datang di keesokan harinya saja. Intinya kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik buat masyarakat."⁵⁵

⁵⁵ Andi Putra Paramadjeng, Staf UPT Samsat, Wawancara di kantor Samsat Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari samsat Parepare selalu sesuai SOP. SOP samsat keliling dan gerai samsat dimana persyaratan samsat keliling yaitu harus ada identitas pribadi, BPKB asli, STNK asli, SKPD asli. Sedangkan persyaratan samsat gerai yaitu harus ada BPKB asli, STNK asli, SKPD asli, identitas pribadi.. Namun jika ada kendala pegawai samsat Parepare suruh menunggu sampai ada perbaikan server atau datang di keesokan harinya.

Penjelasan Bapak Andi Putra menekankan pentingnya kepatuhan terhadap Standard Operating Procedures (SOP) dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selalu berusaha untuk profesional dan konsisten. Bila terjadi kendala teknis, seperti gangguan server, petugas dengan cepat memberikan solusi sementara dan informasi kepada masyarakat agar tidak menimbulkan kebingungan. Ini mencerminkan tanggung jawab dan transparansi dalam pelayanan yang mereka berikan.

Berdasarkan wawancara dari salah satu masyarakat pengguna Samsat Keliling menuturkan terkait pelayanan Samsat Keliling sebagai berikut:

“Iya, memang pelayanannya cepat. Sepertinya tidak sampai 15 menit”⁵⁶

Dalam wawancara tersebut, pengguna Samsat Keliling menyampaikan kepuasannya terhadap layanan yang diberikan. Ia mengatakan bahwa prosesnya sangat cepat, hanya memakan waktu kurang dari 15 menit. Ini menunjukkan bahwa Samsat Keliling mampu memberikan pelayanan yang efisien dan cepat.

Kemudian Bapak Andi Putra juga menjelaskan terkait jadwal pelayanan:

⁵⁶ Baba, Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Keliling, Wawancara di Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

“Sampai sejauh ini, jam pelayanannya itu tetap sesuai jadwal yang ditentukan. Mulai dari bukanya jam 08.00-15.00. Kemudian kami melalui media, memposting posting. Kalau untuk jadwal kan biasanya ada hari libur tetapi kami tetap isi. Gerai itu tidak buka di Sabtu Minggu tetapi jika di hari kerja tapi tanggal merah gerai tetap buka.”⁵⁷

Konsistensi dalam jadwal pelayanan menunjukkan komitmen dari pihak SAMSAT untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Informasi yang disebarluaskan melalui berbagai media memastikan bahwa masyarakat selalu mendapat informasi terbaru mengenai jadwal pelayanan, sehingga mereka bisa merencanakan kunjungan dengan lebih baik. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan transparan sangat dijaga oleh SAMSAT untuk memastikan masyarakat selalu terinformasi.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas gerai dan Samsat keliling di Kota Parepare dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Petugas juga proaktif dalam mengatasi kendala teknis dan memberikan sosialisasi mengenai jadwal dan prosedur layanan melalui berbagai media. Hal ini memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan pelayanan yang memadai saat menggunakan layanan gerai dan Samsat keliling.

Bapak Ivant selaku kepala pelayanan SAMSAT juga menjelaskan terkait pelayanan gerai SAMSAT sebagai berikut:

“Memberikan pelayanan yang baik, memudahkan masyarakat jika mereka datang membayar. Jadwal layanan khususnya di SAMSAT keliling selalu disosialisasikan langsung kepada masyarakat ataupun melalui postingan WA, IG, dan media lainnya.”⁵⁸

⁵⁷ Andi Putra Paramadjeng, Staf UPT Samsat, Wawancara di kantor Samsat Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

⁵⁸ Muh. Ivant Tadjuddin, Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan, Wawancara di kantor Samsat Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

Bapak Ivan menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Upaya untuk menyosialisasikan jadwal layanan secara langsung dan melalui media sosial menunjukkan bahwa SAMSAT berusaha untuk menjangkau masyarakat secara luas dan memastikan bahwa informasi tentang jadwal layanan mudah diakses oleh semua orang. Ini mencerminkan komitmen SAMSAT untuk menyediakan layanan yang mudah diakses dan transparan. Bapak Ivan juga menjelaskan terkait kendala:

"Biasanya terkendala di aturan, contohnya ada masyarakat yang ingin membayar pajak lalu mereka lupa bawa KTP nah maka dari itu setiap kita buat brosur tentang pembayaran pajak kita wajib cantumkan kata-kata jangan lupa untuk membawa KTP, BPKB, dan STNK."⁵⁹

Petugas memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran. Mereka juga aktif dalam menyosialisasikan jadwal layanan dan mengatasi kendala dengan membuat brosur informasi yang mencakup persyaratan pembayaran pajak. Hal ini membantu masyarakat untuk lebih siap saat datang ke gerai SAMSAT dan mengurangi kemungkinan terjadinya kendala saat proses pembayaran.

Wawancara salah satu masyarakat pengguna SAMSAT keliling menuturkan bahwa:

"Pelayanan dan respon yang diberikan cukup baik oleh petugas. Pemberian layanan informasi tentang prosedur dan tata cara dijelaskan dengan baik sehingga kami juga menerapkan sesuai dengan prosedur yang ada."⁶⁰

⁵⁹ Muh. Ivant Tadjuddin, Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan, Wawancara di kantor Samsat Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

⁶⁰ Baba, Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Keliling, Wawancara di Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

Masyarakat pengguna layanan gerai dan SAMSAT keliling di Kota Parepare merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang responsif dan informasi yang jelas tentang prosedur membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan tanpa hambatan. Ini menunjukkan bahwa upaya SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang baik dan informasi yang memadai membuahkan hasil yang positif bagi masyarakat.

2. Tanggapan dan penerimaan masyarakat terhadap layanan gerai dan Samsat keliling di Kota Parepare

Berdasarkan wawancara oleh Bapak Ivant menjelaskan terkait tanggapan masyarakat sebagai berikut:

"Jika dilihat dari tahun ke tahun masyarakat sudah semakin banyak yang patuh akan membayar pajak kendaraan bermotor. Penerimaan masyarakat sangat positif."⁶¹

Bapak Ivan menekankan bahwa ada peningkatan yang signifikan dalam kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Penerimaan masyarakat yang positif terhadap layanan gerai dan SAMSAT keliling menjadi indikasi bahwa layanan ini sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Ini menunjukkan bahwa layanan yang lebih dekat dengan masyarakat dan sosialisasi yang efektif telah berhasil meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

Hasmia, salah satu masyarakat pengguna layanan gerai SAMSAT, menuturkan hal berikut:

"Sangat puas dengan layanan gerai karena memudahkan pembayaran pajak. Merasa layanan ini sangat baik dan"

⁶¹ Muh. Ivant Tadjuddin, Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan, Wawancara di kantor Samsat Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

memudahkan, terutama karena masyarakat tidak harus lagi ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak."⁶²

Hasmia memberikan menggambarkan betapa layanan ini memudahkan proses pembayaran pajak bagi masyarakat. Kemudahan yang ditawarkan oleh gerai SAMSAT, seperti menghindari perjalanan jauh ke kantor SAMSAT induk, merupakan nilai tambah yang sangat diapresiasi oleh masyarakat. Ini menunjukkan bahwa layanan yang lebih dekat dan mudah diakses sangat dihargai oleh masyarakat dan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban pajak tanpa perlu menghadapi kesulitan yang berarti.

Baba juga menuturkan kepuasannya terhadap layanan SAMSAT keliling:

*"Cukup puas dengan adanya layanan inovasi SAMSAT keliling. Layanan SAMSAT keliling ini mendatangi langsung di setiap kecamatan, sehingga mempermudah masyarakat dalam membayar pajak, terutama masyarakat yang jauh dari kantor SAMSAT."*⁶³

Baba mengapresiasi inovasi layanan SAMSAT keliling yang mendatangi setiap kecamatan, membuat pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan praktis, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor SAMSAT induk. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini berhasil menjangkau lebih banyak masyarakat dan memfasilitasi pembayaran pajak dengan lebih efisien. Inovasi seperti ini sangat penting dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama untuk membayar pajak dengan mudah.

Hasmia juga menuturkan menerima adanya layanan gerai:

⁶² Hasmia, Masyarakat Pengguna Layanan Gerei Samsat, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 juli 2024.

⁶³ Baba, Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Keliling, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 juli 2024.

“Ya, menurut saya masyarakat menerima dengan baik adanya layanan gerai. Layanan ini sangat membantu dan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.”⁶⁴

Hasmia menggambarkan penerimaan positif masyarakat terhadap layanan gerai dan samsat keliling. Responden menekankan bahwa layanan ini diterima baik, menunjukkan kepuasan tinggi terhadap inovasi pelayanan publik ini. Hasmia menyoroti manfaat utama berupa kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kata "sangat membantu" mengindikasikan solusi signifikan atas kesulitan sebelumnya. Ini menegaskan keberhasilan upaya pemerintah mendekatkan layanan perpajakan kepada masyarakat, meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Baba juga menuturkan menerima adanya layanan SAMSAT keliling:

“Saya rasa masyarakat cukup menerima samsat keliling, meskipun masih ada beberapa orang yang belum sepenuhnya paham atau memanfaatkan layanan tersebut.”⁶⁵

Baba menunjukkan penerimaan positif masyarakat terhadap layanan SAMSAT keliling, namun dengan catatan penting. Responden menggunakan kata "cukup menerima", menggambarkan tingkat penerimaan yang moderat. Baba juga mengakui adanya kesenjangan pemahaman dan pemanfaatan layanan di kalangan masyarakat. Observasi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan SAMSAT keliling diterima baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal sosialisasi dan edukasi masyarakat. Pendapat ini menyoroti pentingnya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara mengakses layanan SAMSAT keliling.

⁶⁴ Hasmia, Masyarakat Pengguna Layanan Gerei Samsat, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 juli 2024.

⁶⁵ Baba, Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Keliling, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 juli 2024.

Hasmia juga menuturkan bentuk penerimaan masyarakat adanya layanan gerai:

“Bentuk penerimaan masyarakat terlihat dari antusiasme mereka menggunakan layanan ini. Banyak orang lebih memilih membayar pajak kendaraan di gerai atau samsat keliling karena lebih dekat dengan tempat tinggal dan proses yang lebih cepat.”⁶⁶

Hasmia menggambarkan bentuk penerimaan positif masyarakat terhadap layanan gerai SAMSAT. Responden menekankan antusiasme masyarakat dalam menggunakan layanan ini, yang tercermin dari preferensi mereka untuk membayar pajak kendaraan di gerai atau SAMSAT keliling. Hasmia mengidentifikasi dua faktor utama yang mendorong penerimaan ini: lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal dan proses yang lebih cepat. Observasi ini menunjukkan bahwa layanan gerai SAMSAT berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat akan aksesibilitas dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan, sehingga mendapatkan respon positif dari pengguna.

Baba juga menuturkan bentuk penerimaan masyarakat adanya SAMSAT keliling:

“Penerimaan masyarakat terhadap layanan ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengguna dari waktu ke waktu. Orang-orang juga sering merekomendasikan layanan gerai dan samsat keliling kepada kerabat atau tetangga mereka yang ingin membayar pajak kendaraan.”⁶⁷

Baba mengindikasikan penerimaan positif masyarakat terhadap layanan SAMSAT keliling. Responden menyoroti dua indikator utama: pertama, peningkatan jumlah pengguna layanan dari waktu ke waktu, menunjukkan pertumbuhan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kedua, adanya rekomendasi dari mulut ke

⁶⁶ Hasmia, Masyarakat Pengguna Layanan Gerei Samsat, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 juli 2024.

⁶⁷ Baba, Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Keliling, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 juli 2024.

mulut di antara warga, dimana pengguna merekomendasikan layanan kepada kerabat dan tetangga. Fenomena ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dan efektivitas layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Observasi Baba menggambarkan bahwa SAMSAT keliling telah berhasil membangun reputasi positif dan diterima baik oleh komunitas lokal.

Masyarakat sangat menerima keberadaan layanan gerai dan SAMSAT keliling dengan baik. Mereka merasa terbantu oleh kemudahan yang ditawarkan, seperti tidak perlu lagi ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak dan pelayanan yang tersedia di lokasi strategis. Kepuasan masyarakat terhadap layanan ini menunjukkan bahwa SAMSAT berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Hal tersebut bisa dikaitkan dengan teori penerimaan sosial yang dimana menjelaskan bahwa penerimaan sosial sangatlah penting dalam kehidupan manusia, karena untuk membentuk kepribadian yang bisa diterima masyarakat, dimana masyarakat bisa menerima adanya keberadaan layanan gerai dan SAMSAT keliling.

3. Dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Bapak Andi Putra menuturkan dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling sebagai berikut:

"Kalau untuk dampaknya sampai sekarang ini sangat positif sekali karena layanan unggulan ini lebih memudahkan masyarakat. Semenjak adanya layanan unggulan ini tambah bertambah yang membayar pajak dari tahun ke tahun."⁶⁸

⁶⁸ Andi Putra Paramadjeng, Staf UPT Samsat, *Wawancara* di kantor Samsat Kota Parepare tanggal 31 Mei 2024.

Menurut Bapak Andi Putra, dampak positif dari layanan gerai dan Samsat keliling sangat terasa. Kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan ini meningkatkan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran tepat waktu setiap tahun. Hal ini menunjukkan efektivitas layanan ini dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Kota Parepare. Dengan adanya gerai Samsat dan Samsat Keliling yang mudah diakses, masyarakat lebih terdorong untuk membayar pajak tepat waktu karena tidak lagi terbebani oleh jarak dan waktu yang harus ditempuh untuk ke kantor Samsat induk. Seperti pada gambar di bawah ini:

Wawancara yang dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan gerai dan Samsat Keliling menuturkan hal berikut:

“Layanan gerai dan SAMSAT keliling memiliki dampak yang sangat baik terhadap masyarakat, terutama yang berada di sekitar pasar. Layanan ini membantu masyarakat yang rumahnya jauh dari SAMSAT induk, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan.”⁶⁹

Masyarakat menggarisbawahi bahwa layanan ini sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang tinggal di sekitar pasar atau jauh dari kantor SAMSAT induk. Dengan kemudahan akses yang diberikan, masyarakat merasa lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan di Kota Parepare. Hal ini menunjukkan bahwa layanan gerai dan SAMSAT keliling tidak hanya memudahkan proses pembayaran pajak tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak secara signifikan.

⁶⁹ Baba, Masyarakat Pengguna Layanan Gerei Samsat, *Wawancara* di Kota Parepare tanggal 29 Mei 2024.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelayanan yang diberikan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat Kota Parepare

a. Layanan Gerai Samsat

Gerai Samsat adalah fasilitas pembayaran pajak kendaraan yang tersedia di berbagai tempat umum seperti kantor kecamatan, kelurahan, dan kantor pemerintahan di Kota Parepare. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang tinggal jauh dari kantor induk Samsat agar dapat membayar pajak kendaraan dengan lebih mudah dan efisien tanpa perlu melakukan perjalanan jauh.

Pelayanan di Gerai Samsat selalu mengikuti Prosedur Operasi Standar (SOP) yang ketat untuk memastikan pelayanan yang profesional dan konsisten. Proses pelayanan meliputi pendaftaran, validasi iuran wajib kendaraan umum, serta penetapan dan pembayaran. Petugas melakukan verifikasi data kendaraan, validasi administrasi, dan penghapusan status blokir jika diperlukan. Dokumen Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dicetak dan diserahkan kepada wajib pajak.

Standar waktu pelayanan di Gerai Samsat adalah maksimal 15 menit, yang mencakup pendaftaran, validasi iuran wajib, penetapan, dan pembayaran. Konsistensi dalam jadwal pelayanan, yang tetap beroperasi pada hari kerja meskipun tanggal merah, menunjukkan komitmen Samsat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Informasi mengenai jadwal ini disosialisasikan melalui berbagai media untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi terbaru.

b. Layanan Samsat Keliling

Samsat Keliling adalah layanan bergerak yang beroperasi di berbagai lokasi strategis untuk menjangkau masyarakat yang tidak bisa mengakses Gerai Samsat. Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan di lokasi yang lebih dekat dan mudah dijangkau.

SOP yang diterapkan di Samsat Keliling serupa dengan Gerai Samsat, namun dengan tambahan fleksibilitas operasional untuk melayani masyarakat di berbagai lokasi. Proses pelayanan meliputi pendaftaran, validasi iuran wajib kendaraan umum, serta penetapan dan pembayaran. Petugas melakukan verifikasi data kendaraan, validasi administrasi, dan penghapusan status blokir jika diperlukan. Dokumen SKPD dicetak dan diserahkan kepada wajib pajak.

Standar waktu pelayanan di Samsat Keliling adalah maksimal 13 menit, yang mencakup pendaftaran, validasi iuran wajib, penetapan, dan pembayaran. Kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling menunjukkan bahwa layanan ini mampu memberikan pelayanan yang efisien dan cepat. Dalam wawancara, pengguna Samsat Keliling menyatakan bahwa proses pelayanannya sangat cepat, hanya memakan waktu kurang dari 15 menit.

Pelayanan di Gerai Samsat dan Samsat Keliling selalu mengikuti SOP yang ketat dan proaktif dalam mengatasi kendala teknis. Komunikasi yang efektif dan transparansi informasi sangat dijaga untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai dan terinformasi dengan baik. Petugas juga aktif dalam menyosialisasikan jadwal layanan dan mengatasi kendala dengan membuat brosur informasi yang mencakup persyaratan pembayaran pajak.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Jenni Purnama Lubis (2020) yang menunjukkan bahwa program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Kota Pinang sudah berjalan dengan efektif.⁷⁰ Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan program samsat keliling. Faktor pendukungnya adalah hari atau jadwal yang ditetapkan dan lokasi yang dipilih sangat strategis dan faktor penghambatnya adalah waktu atau jam yang ditetapkan, masyarakat beranggapan tidak adanya transparansi terhadap penggunaan uang pajak dan jaringan yang tidak lancar.

2. Penerimaan masyarakat tentang adanya layanan gerai dan Samsat keliling

Penerimaan masyarakat terhadap layanan Gerai dan SAMSAT keliling di Kota Parepare sangat positif. Menurut keterangan petugas, ada peningkatan signifikan dalam kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Testimoni masyarakat menunjukkan bahwa layanan ini memudahkan proses pembayaran pajak. Masyarakat merasa puas karena layanan ini menghindari perjalanan jauh ke kantor SAMSAT induk, serta mengapresiasi inovasi layanan SAMSAT keliling yang mendatangi setiap kecamatan.

⁷⁰ Jenni Purnama Lubis, “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Kota Pinang”. (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2020)

Tabel 4.1 Data Pembaruan Pajak Tahun 2022-2023

Layanan	2022		2023	
	Gerai	Samsat Keliling	Gerai	Samsat Keliling
Sedan	Rp 23,281,628.00	Rp 49,542,409.00	Rp 20,740,910.00	Rp 48,400,600.00
Jeep	Rp 138,817,087.00	Rp 388,137,488.00	Rp 179,865,000.00	Rp 423,654,000.00
Minibus	Rp 1,265,841,154.00	Rp 4,042,063,237.00	Rp 1,354,119,250.00	Rp 4,431,582,380.00
Microbus	Rp 7,578,750.00	Rp 10,219,224.00	Rp -	Rp -
Bus	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Pickup	Rp 223,568,529.00	Rp 565,101,622.00	Rp 176,920,700.00	Rp 516,911,890.00
Ltruk	Rp 179,412,511.00	Rp 542,416,622.00	Rp 115,970,700.00	Rp 568,431,500.00
Truk	Rp 97,769,113.00	Rp 503,771,778.00	Rp 776,149,500.00	Rp 389,309,500.00
Blindvan	Rp -	Rp -	Rp 14,061,600.00	Rp 1,790,250.00
Roda dua	Rp 669,288,919.00	Rp 1,937,930,067.00	Rp 666,697,500.00	Rp 2,008,096,500.00
Roda tiga	Rp 197,438.00	Rp 1,952,930.00	Rp 744,000.00	Rp 799,500.00
Ran air	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Mobil R3	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Albert	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Jumlah	Rp 2,605,755,129.00	Rp 8,041,135,377.00	Rp 3,305,269,160.00	Rp 8,388,976,120.00

Sumber: Samsat Kota Parepare, 2024

Dapat dilihat peningkatan Gerai dari tahun 2022 ke tahun 2023 meningkat sebesar Rp 699,541,031 dari Rp 2,605,755,129 menjadi Rp 3,305,269,160. Begitu pula dengan Samsat Keliling meningkat dari tahun 2022 ke tahun 2023 sebesar Rp 347,840,743 dari Rp 8,041,135,377 menjadi Rp 8,388,976,120.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan ini menunjukkan bahwa SAMSAT berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Layanan yang lebih dekat dan mudah diakses sangat dihargai oleh masyarakat dan membantu mereka dalam memenuhi kewajiban pajak tanpa perlu menghadapi kesulitan yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik, seperti layanan Gerai dan SAMSAT keliling, sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Membahas tentang penerimaan masyarakat terhadap adanya layanan gerai dan samsat keliling berikut merupakan data jumlah pengguna wajib pajak kendaraan bermotor:

Tabel 4.2 Data Jumlah Pengguna tahun 2022-2023

LAYANAN	Tahun 2022		Tahun 2023	
	Jumlah Kendaraan	Jumlah Pendapatan	Jumlah kendaraan	Jumlah pendapatan
GERAI	5.684 Unit	Rp 2.605.755.129	7.468 Unit	Rp 3.305.268.460
SAMSAT KELILING	19.076 Unit	Rp 8.041.135.580	20.297 Unit	Rp 8.388.976.120
JUMLAH	24.760 Unit	Rp 10.646.890.709	27.765 Unit	Rp 11.694.244.580

Sumber: Samsat Kota Parepare, 2024

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah pengguna layanan gerai dan samsat keliling tiap tahunnya mengalami peningkatan. Dimana ditahun 2022 jumlah pengguna gerai samsat sebanyak 5.684 unit (jumlah kendaraan) dengan jumlah pendapatan sebesar Rp.2.605.755.129, sedangkan ditahun 2023 jumlah pengguna gerai samsat sebanyak 7.468 unit (jumlah kendaraan) dengan jumlah pendapatan sebesar Rp.3.305.268.460. Kemudian ditahun 2022 jumlah pengguna samsat keliling sebanyak 19.076 unit (jumlah kendaraan) dengan jumlah pendapatan sebesar Rp.8.041.135.580, sedangkan ditahun 2023 jumlah pengguna gerai samsat sebanyak 20.297 unit (jumlah kendaraan) dengan jumlah pendapatan sebesar Rp.8.388.976.120. Sehingga menunjukkan bahwa masyarakat menerima baik atas adanya layanan gerai dan Samsat keliling. Banyak masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT kota Parepare.

Penerimaan yang baik ini juga dapat diartikan bahwa masyarakat merasakan adanya kemudahan dan kenyamanan dalam proses administrasi yang sering kali dianggap rumit dan menyita waktu. Layanan yang responsif dan proaktif dari SAMSAT dalam menyosialisasikan jadwal dan prosedur layanan turut berperan penting dalam menciptakan hubungan yang positif antara masyarakat dan pemerintah. Kesuksesan ini mencerminkan bahwa pelayanan publik yang berfokus pada kemudahan dan aksesibilitas benar-benar berdampak signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan masyarakat.

Hasil penelitian sejalan dengan teori tingkah laku, yang menjelaskan bahwa perilaku atau tindakan adalah respon terhadap rangsangan tertentu. Menurut Caplin, tingkah laku adalah reaksi atau tindakan organisme terhadap stimulus.⁷¹ Dalam hal ini, inovasi layanan yang mempermudah proses pembayaran pajak bertindak sebagai stimulus yang mendorong masyarakat untuk bereaksi lebih patuh dan puas. Perubahan perilaku masyarakat menjadi lebih inisiatif dalam membayar pajak menunjukkan bahwa kemudahan dan aksesibilitas layanan publik sangat berpengaruh terhadap aktivitas alami mereka, sesuai dengan definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dan teori Caplin. Ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat menghasilkan perubahan positif dalam perilaku masyarakat.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ade Fariska dan Isnani Yuli Andini (2023) yang menunjukkan bahwa dengan adanya layanan samsat keliling berdampak positif bagi kantor samsat maupun masyarakat terhadap

⁷¹ Ibid, h 93.

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.⁷² Bahwa adanya samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dimana dampaknya yaitu mempermudah masyarakat dalam membayar pajak terutama wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor samsat. Sehingga dengan adanya samsat keliling kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

3. Dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare

- a. Perubahan yang terjadi dengan adanya layanan Gerai dan SAMSAT keliling Kota Parepare

Tabel 4.3 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum Adanya Layanan

Unggulan

Tahun	Jumlah Pendapatan
2013	Rp 27,509,455,590.00
2014	Rp 28,041,893,000.00
2015	Rp 26,848,343,739.00
2016	Rp 29,703,396,565.00

Sumber: Samsat Kota Parepare, 2024

⁷² Ade Fariska dan Isnani Yuli Andini, “Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep)”, MAMEN (Jurnal Manajemen). Vol.2, No. 1, 2023.

Tabel 4.4 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Unggulan

Tahun	Jumlah Kendaraan Yang Membayar Pajak	Jumlah Pendapatan
2017	89.268	Rp 34.617.428.500,00
2018	98.794	Rp 36.009.563.498,00
2019	104.963	Rp 40.670.745.490,00
2020	112.091	Rp 42.231.246.636,00
2021	157.156	Rp 46.316.291.908,00
2022	158.057	Rp 46.564.859.995,00
2023	200.695	Rp 51.348.574.565,00

Sumber: Samsat Kota Parepare, 2024

Pada data diatas menunjukkan adanya kenaikan jumlah yang membayar pajak setelah adanya layanan unggulan SAMSAT kota parepare dari tahun ke tahun. Sebelum adanya layanan gerai dan samsat keliling pendapatan SAMSAT kota parepare kurang dari Rp 30.000.000.000,00 sedangkan pada saat adanya layanan gerai dan samsat keliling pendapatan SAMSAT kota parepare mencapai hingga Rp 51.348.574.565,00 di tahun 2023.

Keberadaan layanan Gerai dan SAMSAT keliling memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Parepare. Layanan ini mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan mengakibatkan peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar tepat waktu setiap tahunnya. Layanan yang ditempatkan di lokasi strategis dan mudah dijangkau ini mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Proses administrasi menjadi lebih efisien dan beban masyarakat yang sebelumnya harus menempuh jarak jauh untuk membayar pajak berkurang.

Selain itu, layanan Gerai dan SAMSAT keliling juga mempercepat proses pembayaran pajak, sehingga waktu yang diperlukan masyarakat untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka menjadi lebih singkat. Ini memberikan kenyamanan dan efisiensi, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu. Dengan adanya layanan ini, hambatan birokrasi yang biasanya menjadi masalah dapat diminimalisir, sehingga masyarakat lebih mudah mengakses layanan pemerintah.

b. Tingkah laku/respons masyarakat terhadap adanya layanan Gerai dan SAMSAT keliling

Pendapat dari masyarakat menunjukkan bahwa layanan ini sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor SAMSAT utama. Dengan kemudahan akses yang diberikan, masyarakat merasa lebih terdorong untuk membayar pajak tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan di Kota Parepare. Masyarakat merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik, yang meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.



Gambar 4. 1 Antusias masyarakat membayar pajak di samsat keliling

Respon positif dari masyarakat juga terlihat dari meningkatnya partisipasi warga dalam memanfaatkan layanan ini. Banyak warga merasa lebih nyaman dan terbantu dengan adanya layanan keliling yang datang ke daerah mereka. Hal ini juga mengurangi jumlah warga yang terlambat membayar pajak karena jarak atau kesulitan lainnya. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

c. Sikap yang bersifat positif dan negatif adanya layanan Gerai dan SAMSAT keliling

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat dengan adanya layanan Gerai dan SAMSAT keliling. Kepercayaan ini menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat. Kemudahan yang ditawarkan oleh layanan ini menunjukkan bahwa ketika pemerintah menyediakan solusi yang efektif dan efisien untuk masalah yang dihadapi masyarakat, respon yang positif dan kepatuhan akan meningkat secara

signifikan. Inovasi pelayanan seperti ini merupakan langkah penting dalam menciptakan sistem administrasi yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Layanan yang mudah diakses membuat masyarakat lebih inisiatif untuk membayar pajak tepat waktu dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Teks tidak menyebutkan adanya sikap negatif dari masyarakat terhadap layanan Gerai dan SAMSAT keliling.



Gambar 4. 2 Ulasan Masyarakat Lokal di *Google Review*

Ulasan diatas membuktikan bahwa respon masyarakat sangat positif terhadap layanan gerai dan SAMSAT keliling kota parepare. Masyarakat merasa bahwa adanya layanan tersebut memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, selain memudahkan juga waktu proses yang ada di layanan unggulan tersebut dibidang cukup cepat tanpa harus melakukan antrian terlebih dahulu.

Namun, meskipun banyak respon positif, potensi sikap negatif bisa muncul jika layanan tersebut tidak dikelola dengan baik. Misalnya, jika terjadi ketidakpastian jadwal atau kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat, hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Selain itu, jika kualitas pelayanan tidak konsisten atau petugas tidak memberikan layanan yang ramah dan profesional, hal ini bisa mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap efektivitas layanan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus memantau dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap memenuhi harapan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2000.⁷³ Definisi tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penelitian ini mengemukakan bahwa layanan yang mudah diakses membuat masyarakat lebih inisiatif untuk membayar pajak tepat waktu dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan kemudahan akses, masyarakat lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara sukarela, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Swisti Intan Nurcahyamita (2019) yang menjelaskan bahwa layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

⁷³ Rahayu, Siti Kurnia, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.138

Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pelayanannya cukup berkualitas.⁷⁴



⁷⁴Swisti Intan Nurcahyamita, “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang)”, (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2019)

BAB V

PENUTUP

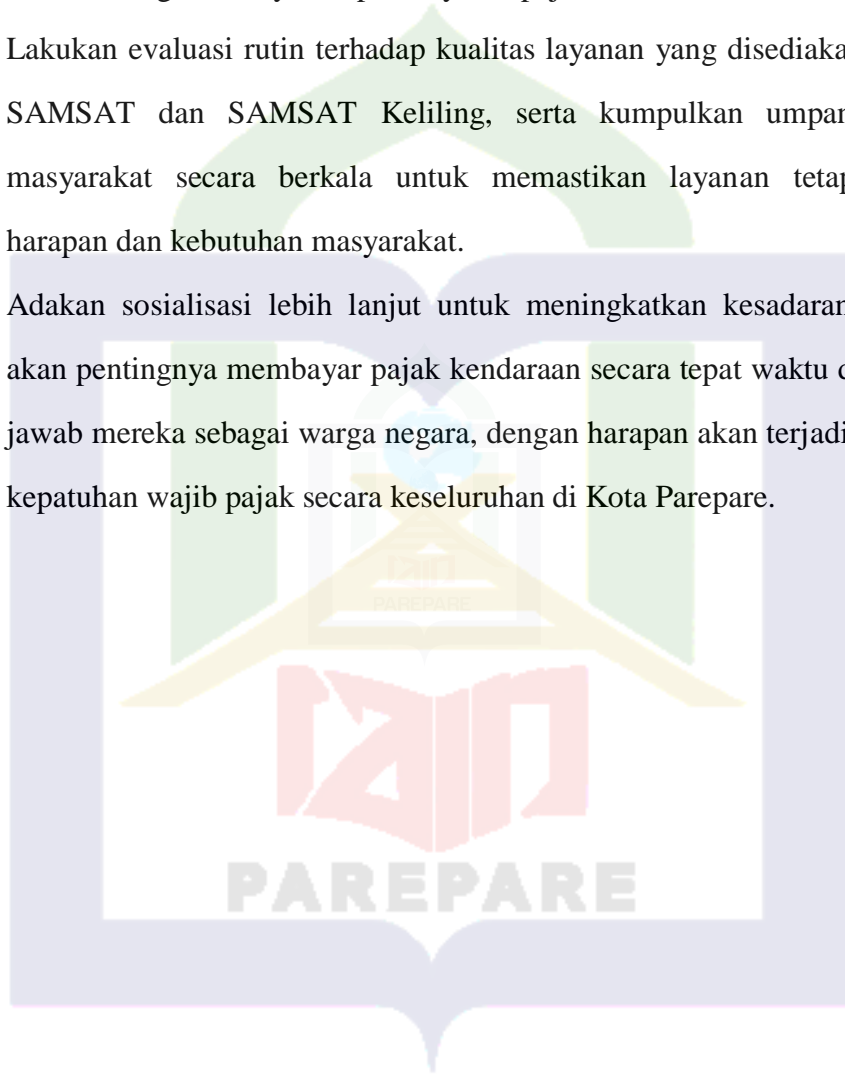
A. Simpulan

1. Layanan Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling di Kota Parepare memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan dengan penempatan strategis dan mengikuti SOP yang ketat. Konsistensi jam operasional dan informasi melalui media sosial menunjukkan komitmen terhadap pelayanan efisien dan transparan, yang mendapat respon positif dari masyarakat.
2. Masyarakat Parepare sangat menerima layanan ini, dengan peningkatan kepatuhan membayar pajak setiap tahunnya. Layanan yang memudahkan proses pembayaran dan mendatangi setiap kecamatan mendapat apresiasi, menunjukkan efektivitas SAMSAT dalam menyediakan layanan yang efisien dan proaktif.
3. Layanan Gerai dan SAMSAT Keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Parepare. Kemudahan akses mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, mengurangi beban perjalanan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Layanan ini menunjukkan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik.

B. Saran

1. Optimalkan penyebaran informasi melalui media sosial dan saluran komunikasi lainnya untuk memastikan seluruh masyarakat memiliki akses yang sama terhadap informasi tentang jadwal layanan, prosedur pembayaran, dan persyaratan yang diperlukan.

2. Perluas jangkauan layanan SAMSAT Keliling dengan mengembangkan unit layanan mobile yang lebih banyak dan menyeluruh, sehingga masyarakat di daerah terpencil atau yang jauh dari kantor SAMSAT induk dapat dengan mudah mengakses layanan pembayaran pajak.
3. Lakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Gerai SAMSAT dan SAMSAT Keliling, serta kumpulkan umpan balik dari masyarakat secara berkala untuk memastikan layanan tetap memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
4. Adakan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan secara tepat waktu dan tanggung jawab mereka sebagai warga negara, dengan harapan akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan di Kota Parepare.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

- Ade Fariska, Isnani Yuli Andini. *Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep)*. MAMEN (Jurnal Manajemen), Vol. 2 No. 1. Januari 2023.
- Adela Pebriani, et al. *Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak)*, Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 4, No.2. 2023
- Asri, P. *Pengaruh Penerimaan Pajak Gerai SAMSAT Tamini Square Terhadap Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Jakarta Timur*. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika, 2019.
- Ahmad Susanto. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Konsep, Teori, dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Ananda, et al. *Bentuk dan Fungsi Tindak Tutur Slogan Varian Iklan Ponds di Televisi Swasta*. Singaraja : Universitas Pendidikan Ganesha. Vol:3 No:1 (2015), E-Journal JJPBS Univeritas Pendidikan Ganesha, 2015.
- Amalia, W. R. *Analisis Sistem Penyelenggaraan Makanan Dan Hubungan Asupan Energi Dan Zat Gizi Makro Dengan Status Gizi Pada Santri Di Pondok Pesantren Daarul Rahman*. Jakarta: Skripsi Program Studi Ilmu Gizi Fakultas Ilmu - Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, 2016.
- Bachtiar S. Bachri. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Teknologi Pendidikan 10, No. 1. 2010.
- Chaplin, J.P. *Kamus Lengkap Psikologi*. Depok: Rajawali Pers, 2014.

- Chairunnisa. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis eSamsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jakarta: UIN Jakarta, 2018.
- Dewi Kusuma, dkk. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wp Pkb Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul)*. Jurnal Akuntansi Vol. 5, NO. 1. 2017.
- Djam'an satory dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV , 2017.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Ed.1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Firdaus Hamta. *Metodologi Penelitian Akuntansi, Ed. 1*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Firdaus Hamta. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Gunadi. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia, 2013.
- Hamidi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. III; Malang: UNISMUH Malang, 2005.
- Hartanti, Alviani, K., & Ratiyah. *Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive Thru, E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur*. Jurnal Akuntansi (online). Vol. 5, 125-136. 2017.
- Islamy, M.Irfan. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam Semarang*: Walisongo Press, 2009

- JE Hosio. *Kebijakan Publik & Desentralisasi*. Yogyakarta: Laksbang, 2007.
- Jenni Purnama Lubis. *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Kota Pinang*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2020.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011.
- Lexy J. Moleong. *Metode penelitian Kualitatif*. Cet II. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2010
- Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.
- Muhammad Kamal Zubair, dkk. *Pedoman Penulisan karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.
- Muhammad Dian Maulana. *Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, Jurnal Akuntansi, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Maranatha, Vol. 14, No 2, 231-246. 2022.
- Mahliza Arpy Veransa. *Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Medan Utara*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2021.
- Muqodim. *Perpajakan*. Yogyakarta: UII Pres, 2002.
- Novi Purnama Sari, dkk. *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT. Studi Kasus pada KPP Madya (Malang)*. Jurnal FIA Universitas Brawijaya, Malang. 2013.

- Rosmaya, et.al, Analisis Etika Bisnis Islam dalam Persaingan Usaha Pabbagang di Desa Pallemeang Kabupaten Pinrang, DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum, 2022
- Rahayu, S. K. *Perpajakan Konsep, Sistem dan Implementasi Edisi Revisi*. Bandung: Rekayasa Sains, 2020.
- Rahayu, Siti Kurnia. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan*. Jurnal InFestasi (online), Vol. 9, No. 2, 137-146. 2013.
- Selva Dwi Cahya dan Ismunawan. *Dampak Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Surakarta*. Seminar Nasional UNIBA Surakarta. ISBN : 978-979-1230-74-2, 2022.
- Sinta Setiana., dkk. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada KPP Pratama Bandung Bojonagara)*. Jurnal Akuntansi. Vol.2, No.2. 2012.
- Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan*. Bandung: Rekayasa Sains, 2017.
- Sudarwan Denim. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia, 2002.
- Suparmoko. *Keuangan Negara: Teori dan Praktek*. BPFY-Yogyakarta, 2000.
- Swisti Intan Nurcahyamita. *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.

Wardani dan Rumiyaun. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni: 15-24. 2017.

Wahyu Nugroho et al. *Zakat Dan Jizyah Sebagai Pengendali Sistem Moneter: Sebuah Kajian Konseptual*. Islamic Economics Journal 5, No. 2. 2019.


Yatim Riyanto. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC, 2001.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1 Instrumen Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307
VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN	

NAMA MAHASISWA : SUCI AMANDA
NIM : 2020203861211050
FAKULTAS : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
PRODI : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUDUL : DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAI
DAN SAMSAT KELILING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI
KOTA PAREPARE

Pedoman Wawancara Kepada Petugas Layanan Gerai dan SAMSAT Keliling Kota Parepare

1. Menurut bapak apakah masyarakat sudah patuh dalam pembayaran wajib pajak kendaraan?
2. Apakah dengan adanya program Samsat keliling dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak?
3. Menurut bapak apakah program Samsat keliling sudah tepat sasaran?
4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh layanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat Kota Parepare?
5. Bagaimana penerimaan masyarakat dengan adanya layanan gerai dan Samsat keliling?

6. Apa dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare?
7. Apakah bapak melakukan sosialisasi terkait layanan untuk pembayaran pajak kendaraan?
8. Apakah menurut bapak pembayaran pajak kendaraan melalui layanan gerai dan Samsat keliling sangat penitng dalam peningkatan pajak daerah?
9. Bagaimana cara bapak dalam memberikan solusi saat terjadi gangguan atau kendala saat memberikan pelayanan kepada pengguna layanan Samsat keliling?
10. Bagaimana sikap dan dedikasi bapak yang telah ditetapkan dalam layanan Samsat keliling?
11. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan gerai dan Samsat keliling terhadap masyarakat?
12. Bagaimana petugas Samsat keliling dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang jadwal layanan gerai dan Samsat keliling?
13. Menurut bapak faktor apa yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang masih tergolong rendah?
14. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

Pedoman Wawancara Kepada Masyarakat Pengguna Layanan Gerai dan Samsat Keliling Kota Parepare

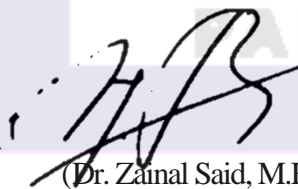
1. Sejak kapan bapak/ibu menggunakan layanan gerai dan Samsat keliling?
2. Apakah bapak/ibu sudah patuh dalam membayar pajak kendaraan?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan gerai dan Samsat keliling terhadap bapak/ibu?
4. Menurut bapak/ibu apakah masyarakat menerima adanya layanan gerai dan samsat keliling?
5. Bagaimana bentuk penerimaan masyarakat adanya layanan gerai dan Samsat keliling?
6. Apa dampak keberadaan layanan gerai dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kota Parepare?

7. Menurut bapak/ibu apakah informasi tentang prosedur dan tata cara penggunaan layanan Samsat keliling diterapkan dengan baik ?
8. Menurut bapak/ibu apakah layanan inovasi Samsat keliling dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan?
9. Apakah bapak/ibu merasa bahwa hadirnya Samsat keliling merupakan solusi dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan?
10. Apakah bapak/ibu mendapatkan hambatan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan pada Samsat keliling?
11. Apakah bapak/ibu puas dengan adanya layanan inovasi Samsat keliling?
12. Pernahkah bapak/ibu mendapati petugas melakukan kesalahan (kurang teliti) terhadap berkas yang anda serahkan?
13. Mengapa bapak/ibu memilih layanan gerai dan Samsat keliling daripada Samsat Induk dan Samsat unggulan yang lainnya?
14. Faktor apa yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang masih tergolong rendah?
15. Sebagai pengguna pelayanan, apakah dengan adanya program layanan gerai dan Samsat keliling menjadikan bapak/ibu tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan setiap tahunnya?

Parepare, 06 Mei 2024

Mengetahui ,

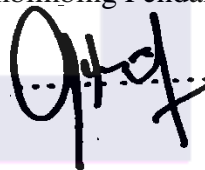
Pembimbing Utama



(Dr. Zainal Said, M.H)

NIP. 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping

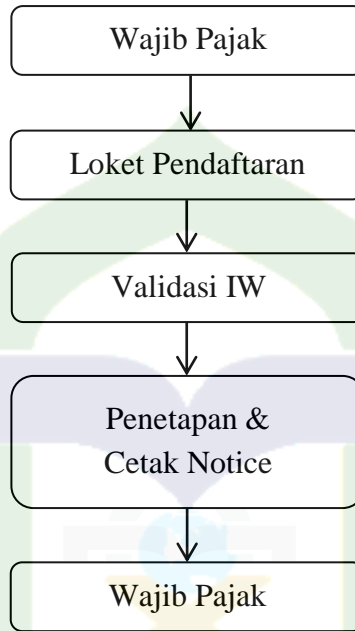


(Ismayanti, M.M)

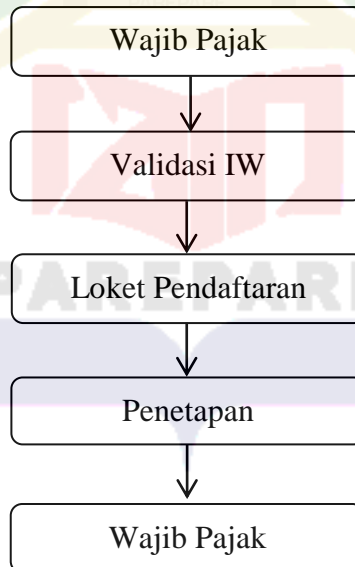
NIP. 2021068102

Lampiran 2. SOP Samsat Keliling dan Gerai Samsat

1. Flow Chart Samsat Keliling



2. Flow Chart Gerai Samsat





PERSYARATAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR



- I. PENDAFTARAN RANMOR BARU**
 - a. MENGISI FORMULIR
 - b. IDENTITAS UNTUK:
 - Perorangan 1 (Satu) Lembar KTP Asli / Foto copy
 - Badan Hukum Akte Pendirian
 - Instansi Surat Tugas/Surat Kuasa Yang Diketahui Pimpinan
 - Instansi Bersangkutan
- II. PENGESAHAN SETIAP TAHUN**
 - a. Mengisi Formulir
 - b. KTP Asli / Foto copy
 - c. STNK Asli / BPKB Asli dan Bukti Pelunasan PKB/BBN.KB dan SWDKLJ Tahun Terakhir
- III. PERPANJANGAN STNK SETELAH 5 TAHUN**
 - a. Mengisi Formulir
 - b. KTP Asli / Foto copy
 - c. STNK Asli / BPKB Asli dan Bukti Pelunasan PKB/BBN.KB dan SWDKLJ Tahun Terakhir
 - d. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan
- IV. PENDAFTARAN MUTASI MASUK**
 - a. STNK Asli Serta Arsip dari Samsat Asal
 - b. BPKB Asli Serta Arsip dari Polda Asal
 - c. Kwitansi Pembelian Yang Sah (Untuk Ganti Pemilik)
 - d. Surat Keterangan Pindah dari Polda Asal
 - e. Surat Keterangan Fiskal Antara Daerah/ Provinsi Dari Samsat Asal
 - f. KTP Asli/Foto copy An. Tujuan
 - g. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan
 - h. Hasil Kroscek Polda Tujuan
- V. PENDAFTARAN DUPLIKAT**
 - a. Laporan Polisi Kehilangan Barang Sekaligus Diketahui Bag. Tilang Polres/Ta Tempat Melapor
 - b. KTP Asli/Foto copy
 - c. Permohonan Duplikat Bermateral Cukup
 - d. BPKB Asli, dan
 - e. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan
- VI. PERUBAHAN STATUS KENDARAAN**
 - a. KTP Asli / Foto copy
 - b. Surat Keterangan Dari Dinas Perhubungan Jika Kendaraan Tersebut Berstatus Hitam ke Kuning
 - c. Permohonan Rubah Status Bermateral Cukup
 - d. STNK Asli
 - e. BPKB Asli
 - f. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan

Lampiran 3. Izin Penelitian Dari Fakultas



**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 91110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1589/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024

17 Mei 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : 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 : SUCI AMANDA
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 05 Oktober 2001
NIM : 2020203861211050
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Keuangan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL. A.PALANCOI, DESA UJUNGLERO, KECAMATAN SUPPA
KABUPATEN PINRANG

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

DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAI DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 20 Mei 2024 sampai dengan tanggal 20 Juni 2024.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Lampiran 4. Izin Penelitian Dari PTSP

		SRN IP0000356
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</i>		
<u>REKOMENDASI PENELITIAN</u> Nomor : 356/IP/DPM-PTSP/5/2024		
Dasar : <ol style="list-style-type: none">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 Penerbitan Rekomendasi Penelitian.3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian 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	: SUCI AMANDA	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE	
Jurusan	: MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH	
ALAMAT	: JL. A. PALANCOI, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
JUDUL PENELITIAN	: DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAJ DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN DI KOTA PAREPARE	
LOKASI PENELITIAN	: BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN (UPTD SAMSAT PAREPARE)	
LAMA PENELITIAN	: 21 Mei 2024 s.d 21 Juni 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 Mei 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE		
		Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)		NIP. 19741013 200604 2 019
Biaya : Rp. 0.00		

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



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: 800/149/VII/PR/Bapenda/2024

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN PRIATNA, S.IP., M.M
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 : SUCI AMANDA
NIM : 2020203861211050
Jurusan : Manajemen Keuangan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Parepare sejak 20 Mei 2024 s.d 20 Juni 2024 dengan Judul **“DAMPAK KEBERADAAN LAYANAN GERAJ DAN SAMSAT KELILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN KOTA PAREPARE”**

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 09 Juli 2024

An. KEPALA UPT PENDAPATAN WIL. PAREPARE

Kepala Sub. Bag. Tata Usaha

DIAN PRIATNA, S.IP., M.M

Pangkat: Pembina IV/a

Nip: 19880714 200701 1 001



Lampiran 6. Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

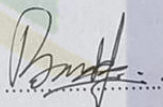
Yang bertanda tangan di bawah ini :

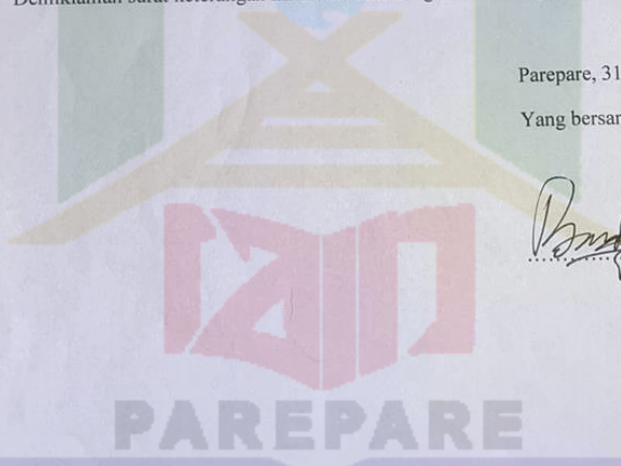
Nama : BABA
Jabatan : Masyarakat yang menggunakan Samsat Keliling.
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat : labuk kang .

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Suci Amanda yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Dampak Keberadaan Pelayanan Gerai Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kota Parepare”

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Mei 2024
Yang bersangkutan




IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

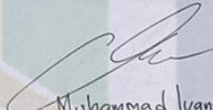
Nama : Muh. Ivant Tadjuddin, St. Mt.
Jabatan : Kepala Seksi Penetapan dan Pencatatan
Jenis Kelamin : laki-laki
Alamat : Jl. Jend Sudirman No 95.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Suci Amanda yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Dampak Keberadaan Pelayanan Gerai Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kota Parepare"

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Mei 2024

Yang bersangkutan


Muhammad Ivant

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

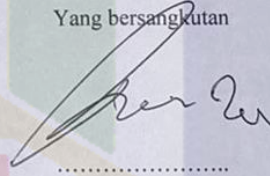
Nama : A. PURWA PARAMADJENY
Jabatan : STAF UPT SAMSAT (OPERATOR GERAI).
Jenis Kelamin : LAKI LAKI
Alamat : Jl. H.A.M. AR SYAD

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Suci Amanda yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Dampak Keberadaan Pelayanan Gerai Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kota Parepare”

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Mei 2024

Yang bersangkutan



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

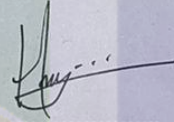
Nama : Hasmia
Jabatan : Masyarakat wajib pajak melalui gerai
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : perumnas wakko'e .

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Suci Amanda yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Dampak Keberadaan Pelayanan Gerai Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kota Parepare"

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Mei 2024

Yang bersangkutan



PAREPARE

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian





BIODATA PENULIS



Suci Amanda , lahir pada tanggal 05 Oktober 2001 di Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak pertama dari 2 (dua) bersaudara pasangan Bapak Abdulallah dan Ibu Murni. Adapun riwayat pendidikan penulis pertama kali dimulai pada tingkat Sekolah Dasar di SD Negeri 96 ujunglero kec suppa (lulus pada tahun 2014), kemudian lanjut di SMP Negeri 3 suppa (lulus pada tahun 2017), dan penulis menjejak pendidikan SMA Negeri 1 Parepare (lulus pada tahun 2020).

Beranjak dari sini, penulis melanjutkan studi ke Perguruan Tinggi Islam yakni Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare (sejak tahun 2020) dengan mengambil fokus Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Selama perkuliahan, penulis telah banyak memperoleh kontribusi berupa bimbingan, pengalaman, serta pengetahuan baik dari para dosen, teman-teman seperjuangan, maupun program yang diselenggarakan oleh pihak kampus. Pada tahun 2024, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) berjudul “Dampak Keberadaan Layanan Gerai dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Kota Parepare”. Semoga tulisan ini dapat memberikan sumbangan positif bagi dunia pendidikan kedepannya.