MODEL INOVASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DISAMSAT TULUNGAGUNG

Asiq Nanang Zamroni[1)], Aris Sunarya[2)]
[1) 2)] Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: asiq.nanang@gmail.com

ABSTRAK

Samsat Tulungagung menciptakan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak), karena masih banyak masyarakat yang kesulitan membayar pajak kendaraan dan terbentur jam kerja. Inovasi tersebut memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan tahunan di Indomaret/Alfamart selain itu juga dapat mencetak bukti pembayaran sendiri (TBPKP).

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui cetak online sendiri. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus ini menggunakan teori Everett M. Rogers (2003) dalam Suwarno (2008:17), Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud adalah sebagai berikut Relative Advantage (keuntungan relatif), Compatibility (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati),. yang digunakan adalah teori komponen kemampuan inovasi menurut Emery (2016) yaitu budaya inovatif, kepemimpinan, pengetahuan ahli, keterlibatan pemangku kepentingan, desain kerja inovatif. Teknik pengambilan sampel adalah purposive.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan inovasi ini mendapat respon yang baik dari masyarakat walaupun terdapat kendala. Indikator budaya inovatif sudah diterapkan, seperti memberikan ide dan masukan baru. Indikator kepemimpinan mempunyai peran yang cukup besar dalam pelaksanaan kegiatan sehingga berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Indikator pengetahuan ahli, menunjukkan penanggung jawab dan pelatihan serta bimbingan teknis. Indikator keterlibatan pemangku kepentingan, terdiri dari beberapa lembaga dan stakeholder untuk mendukung jalannya kegiatan.

Kata Kunci : Model Inovasi, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

The Tulungagung Samsat created an innovation in paying motor vehicle tax through Sambel Piracy (While Shopping Pays Taxes), because there are still many people who have difficulty paying vehicle taxes and are hampered by working hours. This innovation makes it easier for taxpayers to pay their annual vehicle tax at Indomaret/Alfamart while also being able to print their own proof of payment (TBPKP).

The purpose of this study is to describe the innovation of motor vehicle tax payment services through online printing itself. The type of research used is a descriptive qualitative approach. This focus uses the theory of Everett M. Rogers (2003) in Suwarno (2008:17). In its application, innovation has attributes inherent in the innovation. The innovation attributes referred to are as follows: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability,

Observability. what is used is the theory of innovation capability components according to Emery (2016) namely innovative culture, leadership, expert knowledge, stakeholder involvement, innovative work design. The sampling technique is purposive.

Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that this innovation received a good response from the public even though there were obstacles. Innovative culture indicators have been implemented, such as providing new ideas and input. Leadership indicators have a fairly large role in the implementation of activities so that they run according to the objectives that have been set. Expert knowledge indicator, showing person in charge and training and technical guidance. Stakeholder engagement indicator, consisting of several institutions and stakeholders to support the course of activities.

Keywords: Innovation Model, Motor Vehicle Tax Paymen

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah sekarang ini sedang giat mewujudkan Indonesia yang maju dengan melakukan berbagai macam pembangunan. Biaya pembangunan untuk menjalankan setiap program-program kerja pemerintah dibutuhkan pemasukan yang diperoleh dari negara. Sumber-sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, salah satunya ialah sektor pajak. Penerimaan negara dari sektor pajak dirasa mampu menggali potensi pendapatan dari dalam negeri dikarenakan pajak adalah sumber utama bagi penerimaan negara. Hasil dari pembayaran pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan guna meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan, 2013).

Pajak memiliki sumbangsih besar dalam pembangunan negara ini. Sekitar 70% lebih sumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) kita bersumber dari pajak, oleh karena itu segala bentuk potensi pajak dan penerimaan pajak harus dikerjakan secara maksimal oleh lembaga pajak yang mumpuni. Melihat dari peranan pajak sangat penting dalam memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan negara, maka pemungutan pajak harus dilaksanakan semaksimal mungkin. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan negara adalah suatu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini memiliki umur yang tidak terbatas, terlebih lagi dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin dapat diandalkan guna kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah (Hardiningsih, 2011).

Peranan penggunaan kendaraan bermotor dirasa mampu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah daerah, karena banyaknya jumlah penggunaan kendaraan bermotor yang digunakan masyarakat sekarang ini untuk mempermudah mobilitas masyarakat dalam bekerja dan beraktivitas. Tentunya hal ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah untuk melakukan pemungutan pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Soetomo Magister Ilmu Administrasi

Menurut Menteri Keuangan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak, pemerintah akan meningkatkan efektivitas penyuluhan dan hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Contohnya dengan melaksanakan reformasi pajak secara konsisten dan berkelanjutan, kemudian meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam kemudahan pelaporan, pembayaran, serta kemudahan akses informasi. Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapakan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah dengan lebih optimal. Kesadaran terhadap tanggung jawab ini menjadi yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan.

Dan juga pembahasan pajak bukanlah sesuatu hal yang baru, kerena pajak yang dipungut pada masyarakat adalah kewajiban yang ada pada setiap orang maupun badan yang bersifat memaksa berdasar undang-undang untuk memenuhi keperluan negara. Diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, pada Undang-Undang Nomor 23 A Tahun 2014 tentang Pajak dan Pungutan; disampaikan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang. Dapat dilihat, dengan diterapkannya Undang-Undang tersebut, dimaksudkan negara tidak akan melakukan tidakan sewenang-wenang saat memungut kekayaan rakyat, meskipun untuk kepentingan rakyat.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Pendaraan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi budgetair yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan atau kepenguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor. Berdasarkan PP No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Termasuk dalam objek pajak, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis pajak, antara lain, di. Berdasarkan UU no 18

tahun 1997, UU no 34 tahun 2000 ditetapkan sebelas jenis pajak daerah, yaitu empat jenis pajak provinsi dan tujuh jenis pajak kabupaten/kota. 1. Pajak Provinsi terdiri dari : a) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas air b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; dan d) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. 2. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari : a) Pajak Hotel b) Pajak Restoran c) Pajak Hiburan d) Pajak Reklame e) Pajak Penerangan Jalan f) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, dan g) Pajak Parkir.

Pengenaan pajak Provinsi ataupun kabupaten/kota ini tidak bersifat mutlak, namun disesuaikan dengan potensi yang ada pada masing-masing daerah, karena tidak semua daerah di Indonesia mempunyai potensi penerimaan yang sama dalam tiap jenis pajak. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten atau kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak kabupaten/kota.

B. LANDASAN TEORI

- Pelayanan public

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh nstansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangkaupaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara palayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atauorganisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

- **Pengertian E-Government**

  Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, moble competing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

  Menurut The Worid Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transfaransi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkomenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan E-Goverment adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

  Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Goverment adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih effisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

  Sedangkan dalam buku E-Goverment In Action (2005:5) menguraikan E- Goverment adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelanggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared

goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholeder yang ada misalnya:

Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya; b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans; c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik; d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal "Dari, Oleh dan Untuk" masyarakat atau komunitas dimana E-Goverment tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Goverment adalah upaya untuk penyelanggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka mengingkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Goverment merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efesien.

Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Goverment diatas, yaitu:

Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru; b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

- **Kualitas Pelayanan Pajak**

  Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Berikut beberapa pengertian pajak:

  Menurut Mardiasmo (2009:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum.

  Berdasarkan Undang-undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutan oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undangundang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk

keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

a. Fungsi Pajak

Menurut siti kurnia rahayu (2010:25) beberapa fungsi pajak sebagai berikut Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter). Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya.

Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi) Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi Stabilisasi Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di Atasi.

Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi) Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain: a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi. b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang. c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN). d. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif. Keempat fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara.

1.1 KERANGKA PENELITIAN

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah membuat pelayanan digital dan memberikan inovasi yang baik. Yang di terima oleh Masyarakat dengan adanya inovasi tersebut khususnya pada pelayanan pajak di kabupaten tulungagung. Dan kerangka berfikir penelitian ini bertujuan untuk memperjelas apa yang akan di ukur sebagaimananya.

Berdasarkan kerangka kerja diatas dimulai dari pembayaran pajak secara manual di samsat tulungagung berdasarkan kebijakan di Provinsi Jawa Timur, pajak kendaraan bermotor diatur oleh Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Pajak kendaraan bermotor diartikan sebagai pajak daerah yang dikenakan atas kendaraan bermotor yang dimilikinya. Orang

pribadi atau yang mengatasnamakan pada suatu badan menjadi subjek dari pajak kepemilikan kendaraan bermotor .

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Disampaikan menurut Creswell, menyatakan "Qualitative research is a means for exploring and understanding the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem. The process of research involves emerging question and procedures; collecting data in the participants' setting; analyzing the data inductively, building from particulars to general themes; and making interpretations of the meaning of data. The final written report has a flexible writing structure" Penelitian kualitatif berarti proses menggali dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, mendeskripsikan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian meliputi pembuatan pertanyaan dan prosedur penelitian yang masih bersifat sementara, pengumpulan data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema-tema, kemudian memberikan interpretasi makna dari data tersebut. Kegiatan terakhir adalah membuat laporan dalam struktur yang fleksibel. (Sugiyono, dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D (2016 : 347-348).

Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D (2016 : 9), penelitian deskriptif kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati, diarahkan dari latar belakang individu secara keseluruhan (holistic) tanpa mengisolasikan individu dan organisasinya dalam variabel tetapi memandangnya sebagai bagian dari keseluruhannya.

Surachman dalam Penelitian Ilmiah dasar metoda teknik (1990 : 40) menyatakan metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan keguanaan tertentu. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah. Dengan menggunakan metode kualitatif, data yang diperoleh akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Sedangkan Nana Sujana dalam Proposal Penelitian Di Perguruan Tinggi (1990: 185), penelitian kualitatif sering pula disebut metode etnografik, metode fenomenologis, atau metode impresionistik

Menurut Bodgan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong (2000) mendeskripsikan metodelogi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik. Metode penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran

tentang suatu masyarakat atau kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

- Lokasi Penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti guna memperoleh data yang akurat. Dalam penentuan Lokasi penelitian, Moleong menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan. Sementara itu keterbatasan geografi seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja (*purposive*), yang dilakukan di kantor samsat kabupaten tulungagung.
- Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. menurut Sugiyono (2007) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Namun pada penelitian ini teknis pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melewati tiga metode, yaitu: a. Observasi

  bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian yang sedang ditelitisehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya.Pengamatan bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti berada diluar sistem yang diamati atau hanya mengamati obyek.

  b. Wawancara

  Esterberg dalam Sugiyono, mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui metode tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tersebut. Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal apa saja yang lebih mendalam tentang informan dalam menjelaskan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan, dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, oleh karena itu jenis jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti termasuk kedalam jenis wawancara terstruktur.

  c. Dokumentasi

  Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah pernah terjadi atau sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang (Sugiyono, 2007). Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih valid jika didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.

- **Tehnik Analisa data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode teknik analisis

data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman.Data yang sudah terkumpul kemudian dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Miles Huberman, 2007).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.Nasution dalam Sugiyono (2008), menyatakan bahwa analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008) telah mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu.Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisa terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh orang yang diwawancarai atau informan setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang lebih valid.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

- Jam pelayanan Samsat Tulungagung

Hari	Jam Buka
Senin – Kamis	08.00 – 13.00
Jum’at	08.00 – 11.00
Sabtu	08.00 – 12.00
Minggu dan Tanggal Merah	Tutup

- Visi dan Misi Samsat Tulungagung

KB. Samsat Tulungagung bertekad memberikan pelayanan prima dengan lebih berorientasi kepada kepuasan masyarakat, kepastian dalam memperoleh pelayanan, ketepatan waktu, efisien, transparan, senantiasa melakukan perbai- kan berkelanjutan, dan memenuhi peraturan perundangan yang berlaku, serta menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Untuk mendukung komitmen tersebut diatas, kami senantiasa mewujudkan pelayanan melalui ;

- Penyusunan program kerja pelayanan yang komprehensif;
- Pelaksanaan pemberdayaan SDM menjadi tenaga yang kompeten,handal dan profesional;
- Pemeliharaan lingkungan, budaya dan etos kerja yang kondusif;
- Melakukan inovasi dengan tiada henti.
- 'EXCELLENT SERVICES FOR YOU KEPUASAN PELANGGAN ADALAH TUJUAN KAMI

A. Model Inovasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor System Online Dan Cetak Bukti Bayar Sendiri Di Indomaret Kabupaten Tulungagung.

Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sejak April 2019. Inovasi ini hadir untuk menjawab keluhan dari masyarakat terkait permasalahan tentang pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor yang kurang efesien, dikarenakan waktu pelaksanaan pembayaran berbenturan dengan jam kerja masyarakat. Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori komponen inovasi yang dikemukakan oleh Emery (2016), berikut penjelasannya :

1) Innovative culture (budaya inovasi)

Disamsat tulungagung jawatimur setiap hari telah menerapkan budaya inovatif, hal ini diwujudkan dalam memunculkan sebuah ide-ide baru atau perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan Budaya inovatif ini dilakukan pada kegiatan sehari-hari seperti melakukan apel pada setiap hari senin yang dimana pada saat apel akan disampaikan permasalahan yang sedang dialami dan hal-hal baru yang menyangkut tentang pemberian pelayanan kepada Masyarakat.

2). Leadership (kepemimpinan)

Di samsat tulungagung yang mempunyai seorang pemimpin untuk dijadikan panutan dalam melakukan pekerjaan. Selain sebagai panutan, Kepala PDPP juga sebagai koordinator yang memanajemen atau mengatur seluruh kegiatan yang dilaksanakan di samsat tulungagung. Pemimpin juga mengarahkan dan mendukung adanya ide-ide baru guna meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat.

3). Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)

Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) ini merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang ditujukkan kepada masyarakat Jawa Timur atas pertimbangan tertentu dimana masyarakatnya mempunyai aktivitas yang padat dan melakukan pekerjaan setiap hari, selain itu inovasi ini ditujukkan untuk masyarakat Jawa Timur yang sedang berada di luar kota agar tetap bisa membayar pajak kendaraan tahunan.

4). Stakeholder Engagement (pemangku kepentingan)

Dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak), banyak beberapa stakeholder yang saling terlibat satu sama lain untuk menyelenggarakan adanya inovasi ini sehingga nantinya akan menimbulkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.Dukungan dari masyarakat inilah yang nantinya akan membuat inovasi ini berjalan dengan lancar. Adapun pihak-pihak yang ikut serta terlibat dalam inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Polantas Daerah Jawa Timur, PT.Jasa Raharja cabang Jawa Timur, Indomaret dan Alfamart. Semua instansi mempunyai peran dan fungsinya masing-masing guna memperlancar jalannya pelayanan.

5). Innovative work design (desain kerja yang inovatif)

Desain kerja inovatif disini adalah dengan mengembangkan sebuah metode yang memanfaatkan teknologi dan bekerjasama dengan beberapa mitra guna menunjang kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Bapenda Jawa Timur telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat, diantaranya adalah dengan melakukan digitalisasi proses pemungutan pajak kendaraan bermotor tahunan yang datanya akan terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem yang ada, sehingga proses penerimaan dan penyetoran PKB (pajak kendaraan bermotor) dapat dimonitor secara akuntabel dan real time. Selain itu adanya transformasi tanda bukti pelunasan kendaraan bermotor yang semula berupa fisik kertas sekarang menjadi E-TBPKP yang bisa disimpan di ponsel masing-masing.

Gambar cara E-TBPKP

Sumber : Samsat Tulungagung

B. Hambatan-hambatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor System Online Dan Cetak Bukti Bayar Sendiri Di Indomaret Kabupaten Tulungagung

Ada juga hambatan dalam pembayaran pajak yaitu, layanan ini juga terdapat beberapa hambatan, diantaranya adalah apabila jaringan trouble maka pihak kasir dari Indomaret/Alfamart tidak bisa menyelesaikan permintaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu dilansir dari twitter Bapenda Jawa Timur, ada beberapa masyarakat yang melaporkan jika mereka sudah membayar pajak melalui Indomaret/Alfamart tetapi belum mendapatkan sms bitly yang berisi (E-TBPKP) sehingga mengharuskan masyarakat tersebut untuk kembali ke kantor Samsat terdekat.

Hambatan yang ditemui dalam pembayaran pajak online Pertama hambatan secara internal yang biasa dirasakan oleh masyarakat berupa kesenjangan teknis pelayanan wajib pajak, tidak hanya itu hambatan juga muncul karena pembayaran melalui Bank BJB yang rumit. Hambatan eksternal adanya kendala dalam identitas kepemilikian KTP dan SIM, banyaknya tunggakan pakak PKB dan STNK, serta kesadaran masyarakat membayar pajak, serta hambatan pada tahun ini berupa Covid-19 yang membuat samsat tulungagung dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat sempat terhenti pada bulan Maret hingga April 2020.

1.2 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

E-samsat kabupaten tulungagung merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan yang terpadu dan terintegrasi antara pelayanan pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam satu gedung pelayanan, sehingga masyarakat tulungagung lebih mudah dalam

Soetomo Magister Ilmu Administrasi

mengakses pelayanan tanpa harus berbolak-balik untuk mengurus pelayanan yang satu ke yang lain. Penelitian ini menggunakan teori Everett M. Rogers (2003) dalam Suwarno (2008:17), Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud adalah sebagai berikut Relative Advantage (keuntungan relatif), Compatibility (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati),. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan E-samsat di kabupaten tulungagung dari segi keuntungan yaitu kemudahan masyarakat dalampengurusan pembayan pajak kenderaan bermotor (PKB). Dari segi kesesuaian inovasi layanan e-samsat bagi masyarakat tulungagung sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini. Segi kerumitan diperoleh hasilnya adalah inovasi layanan e-samsat dirasa tidak rumit dalam proses pelaksanannya. Kemudian segi kemungkinan dicoba masyarakat tulungagung yang merespon positif dengan adanya layanan e-samsat. Selanjutnya dari segi indikator kemudahan diamati dengan prosedur pelayanan yang cukup simple secara elektronik.

Saran

- Bekerjasama dengan berbagai macam bank agar bisa melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor melalui mobile banking.
- Mengadakan sosialiasi atau pendekatan kepada masyarakat Jawa Timur dengan gencar melakukan promosi di media cetak maupun media elektronik terkait inovasi Sambel Bajak yang dimana sekarang bisa membayar pajak tahunan kendaraan bermotor di Indomaret/Alfamart tanpa harus ke kantor Samsat.
- Terkait permasalahan trouble jaringan internal Bapenda maupun eksternal pihak Indomaret/Alfamart, perlu adanya perbaikan jaringan serta penambahan server/backup jaringan.
- Ditambahkannya banner/spanduk di depan Indomaret dan Alfamart sebagai penanda kepada masyarakat jika bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

REFERENSI

Agus Salim dan Haeruddin (2019). Dasar-Dasar Perpajakan, Makassar : Library Unismuh

Amri, P., & Pribadi, U. (2015). Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014. *Journal of Governance and Public Policy*, *2*(2), 330-355.

Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, *6*(1), 39-51.

BAB, I. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang.

Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam (Darussalam Journal of Economic Perspec*, *4*(2), 318-334.

Darmawan, D., Sakawati, H., & Ismail, I. (2018). *Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraaan Bermotor Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).

Fandy Tjiptono, Service, Quality, & Satisfaction (2012), Dimensi Kualitas Pelayanan, Yogyakarya : ANDI

HABIBUL, U. (2021). *INOVASI POKDARWIS TANJUNG LUAR MENGEMBANGKAN EKOWISATA DI KAWASAN PANTAI TANJUNG LUAR SEBAGAI DESTINASI PARIWISATA DI LOMBOK TIMUR* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).

Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *1*(3).

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mahesya, D. E. (2015). *Tinjauan Pelayanan Purna Jual Pada Bagian Service di AUTO 2000 Cabang Suci Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).

Mukarrama, F. A., & Fadjryani, F. (2017). Sistem antrian single channel-multiple phase dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) kota palu. *Natural Science: Journal of Science and Technology*, *6*(2).

Munazilin, A., & Santoso, F. (2020). Analisis dan Perancangan Forum Komunikasi Mahasiswa Pascasarjana Universitas Ibrahimy Berbasis Website. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(7), 1487-1494.

Nadila, S. (2021). IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DAN SMART CITY: NADILA, S. AP. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, *3*(3), 72-83.

Nugraha, M. W. R. (2015). *Pengaruh Ekstensifikasi Pajak Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat*

Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega) (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).

Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN AKURASI DAN INFORMASI POTENSI KELURAHAN STUDI ANALISIS DI KABUPATEN CIAMIS JAWA BARAT.

Oktavia, Y. (2022). *Analisis Proses Inovasi Produk Kain Tenun Putri Mas Di Desa Sebauk Bengkalis* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Prabawa, L. A., & Rizan, M. (2015). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Inovasi, Kepemimpinan Dan Kinerja Perusahaan: Studi Transformasi Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, *3*(1), 81-100.

Prianggono, J., & Manupputy, D. E. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan di Samsat Balikpapan. *Makna: Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa, Dan Budaya*, *1*(2), 58-74.

Rahim, H. C. K. (2020). Analisis minat belajar siswa terhadap mata pelajaran fisika di sma negeri 1 sakti. *Jurnal Sains Riset*, *9*(3), 68-79.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, *2*(1), 22-34.

Sarunan, W. K. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *3*(4).

Sinaga, N. A. (2018). Pemungutan pajak dan permasalahannya di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, *7*(1).