

## INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI PROGRAM PELAYANAN SAMSAT VIRTU

Selvi Tamia<sup>1</sup>, Rosidi<sup>2</sup>, Titi Darmi<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu<sup>1,2,3</sup>  
Selvi.tamia98@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui kendala dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Virtu Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Virtu Bengkulu telah memberikan pelayanan yang terbaik pada wajib pajak dengan mudah, cepat, dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kenyamanan). Simpulan penelitian pelayanan pembayaran pajak kendaraan Bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu sudah berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, SAMSAT Virtu

### ABSTRACT

*The purpose of the study was to describe the service of paying motorized vehicle taxes and to find out the obstacles in the service of paying motorized vehicle taxes at SAMSAT Virtu Bengkulu. The method used in this study is a qualitative descriptive method. The results of the study found that the motor vehicle tax payment service at SAMSAT Virtu Bengkulu has provided the best service to taxpayers easily, quickly, and accurately so that tax revenues are still obtained to the maximum. This can be seen from five indicators, namely: Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (capability), Assurance (guarantee), and Empathy (comfort). The conclusion of this research is that the motor vehicle tax payment service through the SAMSAT Virtu Bengkulu program has been going well.*

**Keywords:** Motor Vehicle Tax, Public Service, SAMSAT Virtu

## PENDAHULUAN

Di negara Indonesia tidak lepas dengan pelayanan publik, karena sesuai dengan amanat UUD pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang undangan. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut keputusan menteri Pendayagunaan No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Salah satu pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat serta biaya yang pantas, karena warga negara atau masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tuas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Pembentukan SAMSAT dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat.

Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. (Ilham,2016)

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Darmi, T & Agussalim, 2017: 298)

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan. Adapun pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitas untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apa lagi melihat kondisi bangsa saat ini permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitas sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah. (Suprianto,2014)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor ialah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Saidi (2014:41) Subjek Pajak kendaraan bermotor mengandung pengertian yaitu: Subjek pajak memiliki motor, subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor, atau subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

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.

Inovasi diartikan sebagai proses di dalam organisasi untuk memanfaatkan keterampilan dan sumber daya untuk berkembang sehingga mampu menjawab kebutuhan (Jones; 2006). Inovasi merupakan pembaharuan atau konsep dan gagasan baru (Kismartini et all, 2016)

Provinsi Bengkulu merupakan salah satu provinsi yang telah menciptakan inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikenal dengan sebutan SAMSAT Virtu yang memiliki slogan “Urusan Gampang Nian” yang mana SAMSAT Virtu merupakan layanan satu-satunya SAMSAT di Indonesia yang beroperasi hingga malam hari, apabila biasanya pelayanan dilakukan pada jam kerja, SAMSAT Virtu Bengkulu beroperasi pada jam 15.00-21.00 WIB. Dengan ini kemungkinan masyarakat bisa memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor tanpa harus mengganggu jam kerja dan aktivitas keseharian.

Layanan ini juga sekaligus upaya Pemerintah provinsi Bengkulu memberikan layanan di luar jam kerja guna mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital, yang mana pajak berbasis digital ini dinamakan SAMSAT Virtu.

Keberadaan SAMSAT Virtu di kota Bengkulu saat ini merupakan salah satu bukti tanggung pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan publik. SAMSAT Virtu merupakan kolaborasi antara Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Provinsi Bengkulu dengan DITLANTAS Polda Bengkulu serta Jasa Raharja yang diluncurkan di halaman Gedung Balai Buntar Kota Bengkulu. Selain itu SAMSAT virtu itu sendiri hanya melayani pengesahan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan saja.

Pengaruh global juga dirasakan pada bidang birokrasi pemerintahan yang sangat berkaitan dengan teknologi informasi, yakni dengan munculnya inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikenal dengan sebutan SAMSAT Virtu. Birokrasi juga dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan

## **METODE PENELITIAN**

Pada artikel ini dengan judul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan SAMSAT Virtu Bengkulu. menggunakan jenis deskriptif kualitatif yang digunakan pada artikel ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu. (Sugiyono, 2012)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Tangible (Bukti Fisik)***

Menurut Teori Parasuraman (Aris 2010) dimana kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keandalan lingkungan sekitarnya. Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti di kantor SAMSAT virtu Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa pengadaan sarana fisik sudah memadai dan nyaman, namun pelayanan dari pihak SAMSAT sudah sangat berkualitas. Berdasarkan keahlian pegawai SAMSAT virtu dalam pengoperasian alat kerja kantor sebagian besar sudah menguasai dan dapat memfungsikan nya dengan baik.

### ***Reliability (Keandalan)***

Menurut Teori Parasuraman (Aris 2010) dimana kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan tepercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang adil untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti dikantor SAMSAT Virtu Bengkulu. berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan. Bahwa pelayanan yang diberikan sudah semaksimal mungkin, agar masyarakat merasa puas tetapi masih ada masyarakat yang kurang sabar pada saat menunggu. Adapun waktu standar pelayanan yaitu terdapat 5 wajib pajak yang mendapatkan waktu pelayanan selama 9 menit, 3wajib pajak mendapatkan waktu 10 menit dan 2 wajib pajak mendapatkan 15 menit. Untuk ketepatan waktu yang diberikan sangat tergantung dari jumlah wajib pajak yang datang ke SAMSAT Virtu Bengkulu.

### ***Responsiveness (Daya Tangkap)***

Menurut Teori Parasuraman (Aris 2010) dimana suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Karena memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti terhadap wajib pajak. Berdasarkan hasil peneliti yang didapatkan bahwa petugas SAMSAT virtu Bengkulu sudah melayani dengan cepat, ramah serta tidak butuh waktu lama dalam proses pembayaran. Adapun semenjak adanya SAMSAT Virtu pembayaran pajak lebih mudah. Karena tidak harus datang langsung ke SAMSAT pusat.

### ***Assurance (Jaminan)***

Menurut teori Parasuraman (Aris 2010) dimana jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun, komunikasi, keamanan dan kemampuan para pelayan dalam perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan atau konsumen kepada perusahaan. Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti dikantor SAMSAT Virtu Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa kemampuan pegawai dalam melayani wajib pajak sudah sangat baik, sedangkan untuk kendala wajib pajak tidak ada. biasanya tidak sesuai identitas pemilik dengan identitas KTP. Hal ini apabila wajib pajak sudah

melengkapi Syarat pada saat melakukan pembayaran seperti membawa KTP asli pemilik kendaraan bermotor.

### **Empathy (Kenyamanan)**

Menurut teori Parasuraman (Aris 2010) dimana kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti di kantor SAMSAT Virtu Bengkulu. berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa keramahan yang diberikan petugas dalam proses pelayanan sangat baik. Serta sudah mengikuti standar protokol kesehatan yang sudah ditetapkan.

### **SIMPULAN**

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan Bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator yang digunakan seperti *Tangible* (bukti fisik) ditunjukkan dengan pengadaan sarana fisik yang sudah memadai dan nyaman, *Reliability* (keandalan) dilihat dari pelayanan yang diberikan sudah semaksimal mungkin, *Responsiveness* (daya tangkap) bahwasanya pembayaran pajak lebih mudah, *Assurance* (jaminan) masih banyak wajib pajak yang kurang dalam pemberkasan pada saat pembayaran pajak, dan *Empathy* (kenyamanan) dalam hal ini keramahan yang diberikan petugas dalam proses pelayanan sangat baik serta sudah mengikuti standar protokol kesehatan yang sudah ditetapkan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance untuk Layanan public. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. 4(2). 87-156. <https://jap.ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/4164>
- Darmi, T., Suwitri, S., Yuwanto, Y., & Sundarso, S. (2017). The Capacity of Local Leaders to Improve Performance of New Autonomous Region (DOB) in Indonesia (A Case Study on the Regional Province of Bengkulu Selama Regency). ICPM 2016 International Conference on Public Management. Atlantis Press. 104-106. <https://doi.org/10.2991/icpm-16.2016.27>
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- Ilham, I., & RFS, H. T. (2016). *Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Ilyas, B. (2008). Wirawan dan Richard Burton. *Hukum Pajak*. Jakarta
- Moleong, J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Rosdakarya. Bandung
- Novelinda, S. (2019). *Efektifitas Program Absen Finger Print Aparatur Sipil Negara*, *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik*. 1(1). [10.36085/jmpkp.v1i1.686](https://doi.org/10.36085/jmpkp.v1i1.686)
- Nurcahyamita, S. I. (2019). Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan

- Bermotor Universitas Islam Negeri Walisongo.  
<https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/10210>
- Peraturan daerah nomor 2 tahun 2015 tentang pajak kendaraan bermotor. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/20876>
- Rina, M. M. (2012). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya*. <https://repository.unair.ac.id/16388/>
- Sugiono, S. (2012). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung
- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38763/uu-no-28-tahun-2009>
- Wibowo, G. (2020), *Manajemen Inovasi: Promosi Dalam Mendukung Sistem Merit di BKD Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik, 2(1). [10.36085/jmpkp.v2i1.641](https://doi.org/10.36085/jmpkp.v2i1.641)
- Widanarko, A. (2010). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Surakarta Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*, Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Zulladi, Z. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Perpanjangan Surat tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor*, Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik, 1(1). <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v1i1.688>