

Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

I Komang Triana Utama Yasa, Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi

Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

* triana.utama@undiksha.ac.id

Riwayat Artikel:

Tanggal diajukan:
12 Juli 2022

Tanggal diterima:
18 November 2022

Tanggal dipublikasi:
31 Desember 2022

Kata kunci: inovasi layanan samsat, efektivitas, samsat drive thru, kepatuhan wajib pajak

Pengutipan:

Yasa, I Komang Triana Utama Yasa & Dewi, Nyoman Ayu Wulan Trisna (2022). Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12 (3), 596-605.

Keywords: samsat service innovation, effectivity, samsat drive thru, taxpayer compliance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bentuk penerapan dari layanan Gelis di Kabupaten Badung, 2) Tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap layanan Gelis di Kabupaten Badung, 3) Efektivitas layanan Gelis terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara serta studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan 1) Bentuk penerapan layanan ini yaitu dengan menggunakan SOP yang telah ditetapkan di Kantor Bersama Samsat Badung. 2) Tanggapan wajib pajak terhadap layanan tersebut tergolong positif dari aspek kualitas pelayanan dan promosi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun terdapat hambatan di aspek kejelasan instruksi. 3) Inovasi layanan Gelis sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rasio efektivitas yang menunjukkan angka 119%, yang mana angka tersebut telah melampaui kriteria efektif (90-100%). Adanya peningkatan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung pasca penerapan sistem Drive Thru menunjukkan bahwasanya inovasi tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.

Abstract

This study aims to determine 1) The form of application of Gelis services in Badung Regency, 2) Motor vehicle taxpayers' responses to Gelis services in Badung Regency, 3) The effectiveness of Gelis services to motor vehicle taxpayer compliance in Badung Regency. The approach used in this study is qualitative. The data collection methods carried out in this study were observation, interviews and documentation studies. Meanwhile, the data analysis techniques used in this study include data reduction, data presentation, and data inference. The results showed 1) The form of implementing this service is by using the SOP that has been set at the Samsat Badung Joint Office. 2) Taxpayer responses to such services are relatively positive in terms of service quality and promotion to improve taxpayer compliance, but there are obstacles in the aspect of clarity of instructions. 3) Gelis service innovation is very effective in increasing motor vehicle tax revenue in Badung Regency. This can be seen from the effectiveness ratio value which shows the figure of 119%, which has exceeded the effective criteria (90-100%). The increase in motor vehicle tax revenue in Badung Regency after the implementation of the Drive Thru system shows that this innovation is able to increase the compliance of motor vehicle taxpayers in Badung Regency.

Pendahuluan

Kendaraan menjadi salah satu kebutuhan penting di era sekarang ini. Tidak sedikit di dalam satu keluarga memiliki paling tidak satu kendaraan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah kendaraan di berbagai sudut wilayah di Negara Indonesia. Dari berbagai wilayah tersebut, satu satunya yang mengalami peningkatan jumlah kendaraan adalah Provinsi Bali. Dikutip dari situs portal berita Radar Bali, peningkatan jumlah kendaraan di Bali terjadi secara berkesinambungan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015, terdapat peningkatan jumlah kendaraan sebesar 5,6% dari yang semula 3,5 juta unit menjadi 3,7 juta unit. Kemudian di tahun 2017, jumlah kendaraan bertambah lagi menjadi 3,8 juta unit. Pada tahun 2018, kendaraan bermotor di Bali berjumlah 4,09 juta unit. Kemudian pada tahun 2019 kembali meningkat menjadi 4,35 juta unit. Terakhir, di tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor di Bali menyentuh angka 4,4 juta unit (2021).

Adanya peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor secara berkesinambungan diharapkan mampu mendorong terciptanya kondisi meningkatnya penerimaan pajak daerah dari publik yang membayar pajak atas kepemilikan kendaraan bermotornya. Dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 12 dan 13, definisi pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Adapun definisi kendaraan bermotor yaitu seluruh kendaraan bermotor beroda beserta dengan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalur darat, serta digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor ataupun peralatan lainnya yang memiliki fungsi mengonversikan suatu sumber daya tertentu menjadi energi gerak pada kendaraan bermotor tersebut. Penerimaan pajak dari sektor kendaraan bermotor nantinya akan dilaporkan dalam Anggaran Belanja Daerah provinsi, serta dibayarkan oleh masyarakat yang memiliki hak atas kepemilikan dari kendaraan bermotornya setiap tahun. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui Kantor SAMSAT yang tersebar di setiap Kabupaten/Kota di Indonesia.

Dewasa ini masyarakat dunia tengah berjuang menghadapi wabah dari Covid-19 atau *Corona Virus Disease 19*. Pada tanggal 17 Februari 2022, terdapat 4.966.046 orang terkonfirmasi virus Covid-19, 4.375.234 orang sembuh, 145.622 orang meninggal, dan 445.190 orang dalam perawatan (kasus aktif) di Indonesia (covid19.kemkes.go.id). Penyebaran virus yang tergolong cepat ini menyebabkan Pemerintah melakukan berbagai macam upaya untuk mengurangi penularan, salah satunya yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau yang lebih akrab disebut sebagai PPKM. PPKM merupakan salah satu kebijakan yang membatasi aktivitas masyarakat melalui aturan-aturan yang ketat. PPKM merupakan keberlanjutan dari kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau yang akrab disebut sebagai PSBB dengan aturan yang lebih fleksibel sesuai dengan tingkatannya. Aturan PPKM telah diberlakukan di berbagai tingkatan daerah di wilayah Indonesia. Provinsi Bali menjadi salah satu wilayah yang menerapkan aturan tersebut.

Kebijakan pembatasan yang dikeluarkan oleh Pemerintah di satu sisi memang dapat mengurangi laju dari penjangkitan Covid-19, namun di sisi lain juga berbenturan dengan mobilitas masyarakat yang menjadi terhambat. Hal ini berujung pada terganggunya berbagai jenis aktivitas, seperti: persembahyangan bersama, jual beli barang dan jasa, hingga pembayaran pajak kendaraan bermotor di berbagai daerah di Provinsi Bali. Hal tersebut dapat ditinjau dengan adanya data jumlah realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menurun. Berikut data jumlah realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Bali menurut Badan Pendapatan Daerah.

Berdasarkan data, diketahui bahwa jumlah realisasi penerimaan atas pajak kendaraan bermotor dari seluruh Kabupaten/ Kota di Provinsi Bali mengalami penurunan secara serentak. Penurunan terjadi di Kabupaten Badung dengan tingkat persentase 12,69%. Penurunan selanjutnya terjadi di wilayah Kabupaten Gianyar dengan persentase 11,83%. Ibukota Provinsi Bali, Kota Denpasar mengalami penurunan sebesar 11,68%. Kemudian penurunan juga terjadi di Kabupaten Klungkung dengan persentase sebesar 10,86%. Kabupaten Tabanan mengalami penurunan sebesar 10,39%. Kabupaten Bangli mengalami penurunan sebesar 10%. Kabupaten Karangasem mengalami penurunan sebesar 9,53%. Kabupaten Buleleng

mengalami penurunan sebesar 9,31%. Terakhir, Kabupaten Jembrana mengalami penurunan jumlah realisasi penerimaan PKB sebesar 8,56%.

Tabel 1
Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten/ Kota Provinsi Bali Tahun 2019 dan 2020

Kabupaten/ Kota	Realisasi Penerimaan PKB (dalam Rupiah)	
	2020	2019
Kab. Badung	335.437.999.100	384.199.130.453
Kab. Gianyar	141.316.159.750	160.275.560.552
Kota Denpasar	539.278.363.812	610.596.715.739
Kab. Klungkung	38.234.578.800	42.893.523.912
Kab. Tabanan	119.024.447.650	132.820.862.000
Kab. Bangli	35.215.381.150	39.127.292.429
Kab. Karangasem	60.988.877.400	67.412.378.165
Kab. Buleleng	109.837.215.325	121.118.428.300
Kab. Jembrana	51.429.808.325	56.242.753.101

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, Diolah (2022)

Penurunan total dari penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Bali tersebut berbanding terbalik dengan jumlah kendaraan yang terus meningkat. Hal tersebut meyakinkan bahwasanya terjadi kemerosotan tingkat atau derajat kepatuhan dari WP yang memiliki kendaraan di sekup area Bali. Priantara dalam Masita (2018) menjelaskan bahwa peran serta dari wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakan sangat diperlukan. Hal tersebut dikarenakan aspek kepatuhan atau ketaatan dari WP dalam menunaikan pelunasan pajak menjadi wadah yang cukup strategis dalam upaya eskalasi (peningkatan) penerimaan di sektor perpajakan. Zikin et al. (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki determinan yang bersifat materiil terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Untuk mengantisipasi penurunan lebih besar, UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali bekerja sama dengan Polda Bali meluncurkan layanan Samsat *Gelis* pada tahun 2021. Kata *Gelis* sendiri bermakna pelayanan cepat. *Gelis* merupakan layanan pembayaran samsat kendaraan bermotor melalui metode *Drive Thru* atau tanpa turun. Dilansir dari situs portal berita Deteksi Post, Bapak Kapolda Bali Irjen Pol. Drs. Putu Jayan Danu Putra, S.H, M.Si. membagikan keterangan bahwa tujuan diluncurkannya layanan *Gelis* ini adalah untuk memperhatikan kepentingan masyarakat terhadap pengurusan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan dari situasi terkini, serta sebagai tindak lanjut arahan Bapak Presiden Republik Indonesia terkait perlunya dorongan penyelenggaraan layanan publik di masa pandemi melalui transformasi pelayanan dengan menghadirkan terobosan, cara baru, inovasi, serta *smart shortcut* yang dapat diimplementasikan, demi pelayanan publik yang dapat dilakukan di mana saja serta kapan saja sebagai layanan *one stop service* (Corporate Author, 2021).

Adanya layanan *Gelis* diharapkan mampu meningkatkan pendapatan daerah dengan menarik minat masyarakat, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraannya. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Badung sebagai salah satu perpanjangan tangan Pemerintah Provinsi Bali dalam melayani pembayaran pajak kendaraan tentunya turut serta memanfaatkan program *Gelis* tersebut. Sehingga, para wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Badung dapat merasakan manfaat dari program *Gelis*. Adapun alasan peneliti memilih Kabupaten Badung dalam penelitian ini dikarenakan realisasi dari pendapatan atas pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung

yang cenderung anjlok, bahkan tingkat penurunannya mencapai 12,69% dari tahun sebelumnya.

Program layanan samsat *Drive Thru* merupakan program yang tergolong masih baru di Kabupaten Badung. Meskipun demikian, program serupa sudah sempat dilakukan di berbagai wilayah dengan efektivitas yang beragam. Berdasarkan riset yang dilangsungkan oleh Puteri et al. (2019), layanan Samsat *Drive Thru* berpengaruh negatif dan tidak substansial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikarenakan lokasi kurang strategis, sehingga masyarakat masih merasa kesulitan dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian Khristiana dan Pramesthi (2020) yang menunjukkan bahwasanya Samsat *Drive Thru* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena sistem tersebut telah memberikan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi dalam pelunasan PKB (pajak kendaraan bermotor), sehingga WP semakin berminat untuk menunaikan kewajibannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian lebih lanjut terkait efektivitas dari program Gelis di Kabupaten Badung dirasa perlu untuk dilakukan. Hal tersebut didasari dengan adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian sebelumnya, ditambah dengan adanya modifikasi terhadap program *Gelis* yang diterapkan di Kabupaten Badung.

Metode

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif menjelaskan serta menafsirkan data yang berkenaan dengan situasi yang tengah terjadi saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti fenomena, keadaan, fakta di lapangan, serta menyajikan apa adanya. Dalam penelitian ini, penulis memilih dua jenis data sebagai pendukung serta penunjang dari hasil penelitian selanjutnya. Data yang pertama yaitu data kualitatif yang berbentuk deskripsi dan didapat melalui proses wawancara, observasi, serta analisis secara mendalam. Data kualitatif yang dipergunakan dalam pengujian variabel yang diteliti adalah wawancara yang dilakukan dengan para pengguna layanan Samsat *Gelis* dan pegawai Kantor Bersama Samsat Badung. Lokasi dari penelitian ini yaitu di Kantor Bersama Samsat Badung yang berlokasi di Jl. I Gusti Ngurah Rai No.203, Werdi Bhuwana, Kecamatan. Mengwi.

Teknik analisis terkait data yang dilangsungkan dalam penelitian ini mencakup beberapa tingkatan. Reduksi data yang dilakukan dengan mengeliminasi jawaban-jawaban atau informasi diluar konteks pertanyaan dalam pedoman atau petunjuk wawancara. Tahap penyajian data penyajian informasi untuk memberi opsi terkait eksistensi penyimpulan dan penindakkan. Pada tingkatan ini peneliti membangun data yang bernilai, sehingga informasi dapat disimpulkan serta mempunyai makna yang bersifat spesifik untuk menjawab masalah penelitian pengajuan data yang baik merupakan satu dari beberapa poin penting tercapainya analisis kualitatif yang andal serta valid. Tahap penyimpulan data merupakan satu dari beberapa teknik analisis data yang bersifat kualitatif. Analisis data menjelaskan secara spesifik terkait penelitian sumber, mengungkap fakta dengan mempergunakan tutur bahasa yang bersifat komunikatif serta mudah untuk dimengerti, lalu data yang dihasilkan akan dipecah serta dikembangkan dengan berlandaskan teori-teori yang telah ditemukan sebelumnya. Tingkat atau tahap berikutnya, hasil dari analisis tersebut akan didayagunakan dalam penarikan suatu kesimpulan penelitian yang memerincikan hal-hal yang bersifat fundamental, makna subjektif temuan konsep, serta proses universal atas permasalahan yang sedang diteliti.

Keabsahan data merupakan suatu proses meninjau derajat dari kebenaran (kepercayaan) terhadap produk penelitian dengan memperdayakan suatu standar tertentu. Penelitian ini menggunakan kriteria derajat kepercayaan dengan teknik triangulasi. Moleong dalam Gunawan (2021) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan suatu teknik pengecekan keabsahan data melalui pemanfaatan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk mengecek ataupun membandingkan dengan data yang tersedia. Adapun keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Dengan menggunakan teknik tersebut, penelitian ini diawali dengan mengumpulkan data berupa wawancara dengan pihak pegawai Kantor Bersama Samsat Kabupaten Badung dan Laporan Realisasi Penerimaan Pajak

Kendaraan Bermotor Kabupaten Badung Tahun 2021. Kemudian data tersebut dibandingkan dengan hasil wawancara dengan pihak wajib pajak kendaraan bermotor agar mendapat data valid yang mampu menjawab permasalahan dalam penelitian. Untuk mengetahui tingkat efektivitas dari layanan Samsat Gelis di Kabupaten Badung, penulis membandingkan target dengan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan tabel. Kemudian, penulis menyusun tabel analisis efektivitas layanan Samsat Gelis. Halim dalam Rahmawati (2013) menjelaskan bahwa tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat dihitung melalui rumus berikut.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor}}{\text{Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor}} \times 100\%$$

Adapun Interpretasi dari pengukuran efektivitas layanan *Samsat Drive Thru* dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 2.
Interpretasi Nilai Efektivitas

Persentase	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Hasil dan Pembahasan

Adanya wabah pandemi Covid-19 menjadi faktor penghambat mobilitas masyarakat yang menyebabkan terganggunya perekonomian secara global. Di Indonesia sendiri, dampak dari pandemi Covid-19 dapat dirasakan di berbagai sektor termasuk salah satunya sektor perpajakan. Hal ini kemudian mendorong Pemerintah Daerah Provinsi Bali untuk meluncurkan program layanan Samsat *Drive Thru* dengan nama *Gelis*. Layanan *Drive Thru* merupakan inovasi yang berkaitan dengan percepatan pelayanan kepada wajib pajak. Jadi wajib pajak tidak perlu menghabiskan banyak waktu menunggu lama mengantri di ruang pelayanan.

Terdapat dua tujuan dari adanya layanan *Drive Thru*. Pertama, sebagai bentuk percepatan pelayanan oleh Pemerintah Daerah. Kedua, sebagai bentuk upaya mengurangi atau setidaknya memperlambat laju penularan virus *Covid* di masa pandemi saat ini. Adapun jenis pelayanan Samsat yang dapat diterima melalui *Drive Thru* yaitu pembayaran Samsat tahunan saja. Untuk pembayaran Samsat 5 tahunan atau yang sering disebut sebagai ganti STNK masih perlu dilakukan di ruang pelayanan. Dengan adanya layanan *Drive Thru* ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan Samsat melalui suatu terobosan, cara baru, inovasi, serta *smart shortcut* yang dapat diimplementasikan, demi pelayanan publik yang dapat dilakukan di mana saja serta kapan saja sebagai layanan *one stop service*.

Agar dapat menggunakan layanan *Drive Thru*, para wajib pajak kendaraan bermotor perlu melewati Standard Operation Procedure (SOP) yang berlaku di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ni Luh Sri Jayaningsih selaku Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Badung, beliau menyatakan:

“SOP dari layanan Samsat *Drive Thru* ini adalah yang pertama, wajib pajak datang dengan mengendarai kendaraannya untuk membayar samsat. Untuk persyaratan yang perlu dibawa yaitu STNK asli dan KTP Asli, tidak perlu membawa *Fotocopy*-nya. Selain

itu, pemilik kendaraan yang digunakan oleh Wajib Pajak harus sesuai dengan KTP yang dibawa. Jadi nantinya antara STNK dan KTP harus sesuai. Setelah menyodorkan berkas tersebut ke loket *Drive Thru*, petugas akan melakukan *input data*. Setelah *input data* selesai, akan muncul nominal pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak di kasir. Apabila pembayaran berhasil dilakukan, maka wajib pajak diperbolehkan untuk meninggalkan SKPD”

Dalam melakukan pembayaran Samsat melalui layanan *drive thru*, selain dapat dilakukan dengan metode bayar tunai wajib pajak juga dapat menggunakan metode non tunai. Untuk pembayaran non tunai, UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung menggunakan *Fast*. *Fast* merupakan suatu inovasi layanan yang dilakukan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali dalam melakukan pembayaran secara non tunai (*cashless*).

Sistem layanan Samsat *Drive Thru* yang diterapkan oleh UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Ibu Ni Luh Sri Jayaningsih yang menyatakan bahwa semakin hari kian banyak Wajib Pajak kendaraan bermotor yang menggunakan loket *Drive Thru*. Layanan ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif dan efisien di masa pandemi *Covid 19*.

Hadirnya layanan Samsat *Drive Thru* telah mengubah beberapa aspek dalam pembayaran PKB tahunan di Kabupaten Badung. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ni Luh Sri Jayaningsih selaku Kepala Seksi Pelayanan, diketahui bahwa pada layanan *Drive Thru* tidak perlu dilakukan di ruang pelayanan, melainkan di luar ruangan tepatnya di loket *Drive Thru* yang telah disediakan. Untuk persyaratan yang perlu dibawa tergolong lebih ringkas, yaitu hanya perlu membawa STNK dan SIM asli tanpa perlu melakukan *fotocopy*. Beliau juga menyatakan bahwa saat ini pada layanan *Samsat Drive Thru* terdapat metode pembayaran *Fast* yang merupakan inovasi pembayaran non tunai (*Cashless*) dari Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali.

Perubahan aspek dalam pembayaran PKB tahunan ini tentunya mempengaruhi tingkat pelayanan dari pihak Kantor Bersama Samsat Badung. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Wayan Bagus Artawan selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, diketahui bahwa kualitas pelayanan dari Samsat *Drive Thru* ini tergolong lebih baik jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya. Hal ini dikarenakan adanya sistem *digital* yang membantu selama proses pembayaran. Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Nyoman Sudina selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, yang menyatakan bahwa kualitas layanan *Drive Thru* lebih cepat dan tidak perlu memakan banyak waktu untuk mengantre seperti sebelumnya.

Sebagai bentuk transformasi layanan berupa inovasi pelayanan publik yang dapat dilakukan di mana saja serta kapan saja (*one stop service*) tentunya Samsat *Gelis* ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik utamanya di masa Pandemi *Covid 19*. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Wayan Bagus Artawan, diketahui bahwa layanan *Gelis* memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh layanan sebelumnya. Kelebihan tersebut terletak pada berkas persyaratan yang lebih mudah, hanya perlu membawa KTP dan STNK asli. Jadi wajib pajak tidak perlu menghemat dana dan waktu karena tidak perlu membawa *fotocopy* dari berkas tersebut. Selain itu, kelebihan lainnya terletak pada waktu pelayanan yang tergolong lebih cepat dibandingkan dengan layanan sebelumnya. Hal serupa juga dinyatakan oleh Bapak Nyoman Sudina dalam wawancara, dimana menurut Beliau layanan *Gelis* lebih efisien waktu, tidak perlu mengantre lama.

Terkait dengan instruksi penggunaan layanan Samsat *Drive Thru (Gelis)*, seluruhnya dianggap telah dijelaskan dengan baik. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Nyoman Sudina dalam sesi wawancara dengan Penulis, dimana Beliau menganggap bahwa tidak terdapat hambatan dalam melakukan pembayaran PKB dengan menggunakan sistem *Drive Thru*. Hal tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan yang dikatakan oleh Bapak Wayan Bagus Artawan dalam sesi wawancara, dimana Beliau sempat merasa bingung dan susah untuk mengerti instruksi atau arahan yang diberikan dalam melakukan pembayaran PKB melalui sistem *Drive Thru*. Namun, hal tersebut kemudian tidak terjadi lagi sejak Beliau terbiasa membayar PKB menggunakan layanan *Gelis* tersebut.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Wayan Bagus Artawan, Beliau menyatakan bahwa dirinya menjadi lebih berminat untuk membayar kewajiban perpajakannya, apalagi jika di kemudian hari layanan Samsat *Drive Thru* tersebut lebih ditingkatkan lagi. Hal serupa juga dinyatakan oleh Bapak Nyoman Sudina dalam wawancara yang dilakukan dengan penulis, dimana beliau merasa lebih terbantu dalam melakukan pembayaran PKB, sehingga merasa lebih bersemangat untuk menunaikan kewajiban perpajakannya.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang diyakini memiliki porsi besar dalam menyumbang pendapatan daerah. Agar dapat menunjang pendapatan daerah dari sektor PKB, maka UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung menerapkan sistem layanan Samsat *Drive Thru* bernama *Gelis*. Adapun tujuan dari penerapan layanan tersebut yaitu untuk mengurangi laju penularan virus *Covid* di masa Pandemi saat ini. Pemerintah berharap dengan adanya layanan *Drive Thru* tersebut, target realisasi PKB yang telah dianggarkan dapat tercapai seiring dengan meningkatnya penerimaan dari sektor pajak.

Tabel 3
Penerimaan PKB Kabupaten Badung Tahun 2021

	Unit	Pokok	Denda	Jumlah
Target				Rp. 286,091,000,000
Realisasi	20,483	Rp. 331,885,033,900	Rp. 8,643,612,650	Rp. 340,528,646,550

Sumber: UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung, Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ni Luh Sri Jayaningsih terkait tingkat penerimaan PKB di Kabupaten Badung setelah menerapkan sistem *Drive Thru* atau *Gelis*, Beliau menyatakan sebagai berikut:

“Sebenarnya kalau dilihat dari tingkat penerimaan PKB kami tentunya berpengaruh, tapi karena Drive Thru yang kami terapkan baru berjalan dua tahun jadi belum signifikan”

Melalui pengaplikasian sistem layanan *Drive Thru* dalam pembayaran PKB di era berlangsungnya wabah *Covid 19*, kinerja dan pelayanan dari UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung mengalami peningkatan menjadi beranjak baik. Meskipun wabah Pandemi *Covid 19* menyebabkan dampak negatif di sejumlah sektor, lamun dari aspek perpajakan, dengan eksistensi dari pandemi dan inovasi terkait Samsat yang diluncurkan sebagai upaya mengurangi penularan virus *Covid 19* mampu memberikan sisi positif. Dengan adanya sistem layanan Samsat *Drive Thru* menciptakan optimisme bahwasanya target dari realisasi PKB mampu tercapai hingga akhir tahun 2021.

Untuk dapat mengetahui nilai dari tingkat keberhasilan suatu kebijakan maka perlu dilakukan penskalaan efektivitas terhadap inovasi pemungutan PKB yang diterapkan oleh UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung melalui layanan *Drive Thru (Gelis)*. Adapun teknik yang digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas dari layanan *Gelis* yaitu dengan menghitung rasio efektivitas. Menurut Halim dalam Rahmawati (2013), rumus efektivitas dapat dijabarkan sebagai berikut.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor}}{\text{Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas} = \frac{340,528,646,550}{286,091,000,000} \times 100\%$$

Interpretasi dari hasil pengukuran rasio efektivitas perpajakan tersebut dapat ditinjau dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Interpretasi Rasio Efektivitas

Persentase	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

(Pemikiran Penulis;2022)

Berdasarkan hasil pengukuran dari rasio efektivitas terkait layanan *Gelis* yang mencapai angka 119%, maka dapat dikatakan bahwasanya layanan Samsat *Drive Thru* atau *Gelis* tergolong sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan PKB di Kabupaten Badung. Hal tersebut dikarenakan hasil rasio menunjukkan angka 119%, yang mana angka tersebut telah melampaui kriteria efektif (90-100%). Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kunarti (2019) teori kepatuhan merupakan satu dari berbagai jenis teori yang menguraikan terkait kondisi individual patuh atau turut terhadap suatu perintah atau regulasi yang dihibahkan kepada dirinya. Kepatuhan terkait dengan perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan Yang Maha Esa, bagi Pemerintah dan rakyat sebagai pihak Wajib Pajak untuk menunaikan seluruh kewajiban perpajakannya serta menunaikan hak perpajakannya. Priantara dalam Masita (2018) menjelaskan bahwa kepatuhan WP dalam menunaikan pelunasan pajak menjadi posisi strategis dalam upaya eskalasi terkait penerimaan di sektor pajak. Adanya peningkatan dalam penerimaan PKB di Kabupaten Badung pasca penerapan sistem *Drive Thru* menunjukkan bahwa inovasi layanan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan WP kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. (1) *Standard Operation Procedure* (SOP) yang diterapkan dalam melakukan pembayaran PKB tahunan di wilayah Kantor Bersama Samsat Badung dengan menggunakan layanan *Drive Thru* tergolong mudah dan cepat. Wajib Pajak hanya perlu mengendarai kendaraannya ke loket *Drive Thru* dan menyerahkan KTP dan STNK asli. Untuk metode pembayaran yang diterima yaitu melalui metode tunai (*cash*) atau non tunai (*cashless*) melalui sistem *Fast* milik Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali. (2) Kualitas pelayanan dari Samsat *Drive Thru* ini tergolong lebih baik jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya. Hal diungkapkan oleh Bapak Wayan Bagus Artawan serta Bapak Nyoman Sudina selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Terdapat kelebihan Samsat *Gelis* dimana berkas persyaratan yang lebih mudah, hanya perlu membawa KTP dan STNK asli, dan waktu pelayanan yang tergolong lebih efisien waktu, tidak perlu mengantre lama. Untuk instruksi penggunaan layanan Samsat *Drive Thru* sendiri menurut Bapak Nyoman Sudina tidak terdapat hambatan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan Bapak Wayan Bagus Artawan yang sempat merasa bingung dan susah untuk mengerti instruksi pembayaran PKB melalui sistem *Drive Thru* meskipun kini telah terbiasa. Layanan *Gelis* juga terbukti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Bagus Artawan menyatakan bahwa dirinya menjadi lebih berminat untuk membayar kewajiban perpajakannya. Hal serupa juga dinyatakan oleh Bapak Nyoman Sudina. (3) Layanan Samsat *Drive Thru* terbukti mampu meningkatkan penerimaan PKB di Kabupaten Badung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil rasio efektivitas yang menunjukkan angka 119% pada akhir tahun 2021. Yang berarti bahwa layanan tersebut masuk kategori sangat efektif (>100%). Priantara dalam Masita (2018) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menjadi posisi yang krusial dalam upaya pertumbuhan atau eskalasi dari penerimaan di sektor pajak. Berlandaskan hal tersebut

dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi layanan *Gelis* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut. (1) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk menggali informasi-informasi terkait Inovasi Layanan Samsat terkait Penerapan Layanan Samsat *Drive Thru* di daerah lain, sehingga dapat dijadikan sebagai objek pembandingan dalam meneguhkan hasil pengukuran tingkat efektivitas dari suatu inovasi perpajakan di suatu daerah. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan mampu melengkapi dokumen/ bukti yang mampu mendukung hasil penelitian ini sehingga data yang diperoleh menjadi lebih valid. (2) Bagi UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung diharapkan mampu mempertahankan konsistensi pelayanan yang efisien dalam penerapan layanan Samsat *Drive Thru* sebab hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tersebut terbukti sangat efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.

Daftar Rujukan

- Ayu, P. S. W. (2021). *Pengaruh Economic Pressure, Peringkat PROPER, Tipe Industri, dan Media Exposure Terhadap Carbon Emission Disclosure*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Corporate Author. (2021a, May 7). *Kapolda Bali Hadiri Peresmian Layanan Samsat Kerthi, Samsat Drive Thru, Mobile Samsat Drive Thru dan SKCK Drive Thru*. <https://deteksipost.com/2021/05/07/kapolda-bali-hadiri-peresmian-layanan-samsat-kerthi-samsat-drive-thru-mobile-samsat-drive-thru-dan-skck-drive-thru/>
- Corporate Author. (2021b, May 8). *Samsat Kerti Diapresiasi Bupati Badung Giri Prasta*. <https://majalahfakta.id/samsat-kerti-diapresiasi-bupati-badung-giri-prasta/>
- Darmawan, W. (2018). *Pengaruh Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak*. Universitas Pasundan Bandung.
- Enisa, S. (2017). *Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Gunawan, P. W. (2021). *Fenomena Arisan Lunas Di Lpd Desa Adat Gesing*. 11(3), 1–161.
- Hamzah, M. (2018). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar. *Economics Bosowa*, 32–117.
- Kementerian Kesehatan RI. (n.d.). [covid19.kemkes.go.id](https://www.covid19.kemkes.go.id/). [covid19.kemkes.go.id](https://www.covid19.kemkes.go.id/)
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (n.d.). [kbbi.kemdikbud.go.id](https://www.kbbi.kemdikbud.go.id/). [kbbi.kemdikbud.go.id](https://www.kbbi.kemdikbud.go.id/)
- Khristiana, Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 16(2), 76–87.
- Kunarti, D. M. (2019). Analisis Pengaruh Tax Knowledge Terhadap Tax Compliance Dengan Motivational Postures Sebagai Variabel Moderating. *Prosiding Seminar Nasional Pakar Ke 2*, 2(September 2018), 1–10.
- Maria, F. (2018). *Pengaruh persepsi atas kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Kota Malang)*. Universitas Negeri Malang.
- Nasir, D. M., & Mirta, I. W. (2019). The Relationship between Drive Thru Services System and Taxpayer Compliance of Two - Wheeled Motor Vehicles in Banyuwangi City (Case Study at the Samsat Office in Banyuwangi City). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 13–18.
- Pradiska, K. I., & Prayudi, M. A. (2021). Analisis Efektivitas Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng Terkait Pemungutan PBB-P2 Pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(03), 920–931.

- Prasetyo, D. E., Damrah, D., & Marjohan, M. (2018). Evaluasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pembinaan Prestasi Olahraga. *Gelandang Olahraga: Jurnal Pendidikan Jasmani Dan Olahraga (JPJO)*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.31539/jpjo.v1i2.132>
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.163>
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya* (A. L & J. B. Soedarmanta, Eds.). PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmawati, N. (2013). ANALISIS EFEKTIFITAS PEMUNGUTAN PAJAK MELALUI LAYANAN SAMSAT DRIVE THRU (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota) NOVIA RAHMAWATI Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. *Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2), 1–16.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal InFestasi*, vo9(2), 137–146.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, Ed.; 1st ed.). CV. Nata Karya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. ALFABETA.
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Wiratmini, N. P. E. (2021, June 24). *Jumlah Kendaraan di Bali Naik, Tapi Pendapatan Pajak Merosot*. <https://bali.bisnis.com/read/20210624/538/1409434/jumlah-kendaraan-di-bali-naik-tapi-pendapatan-pajak-merosot>
- Yasa, I. N. P. (2017). *Hukum Pajak*. Undiksha Press.
- Zikin, N., Abduh, T., & Yunus, M. K. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Covid-19 Di Samsat Kabupaten Pinrang. *Economics Bosowa*. *Economic Bosowa Journal*, 40(003), 73–86.