
OPTIMALISASI PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN METODE *DOOR TO DOOR* DAN SAMSAT KERTI DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT BERSAMA DENPASAR

Tiara Carina^{1,*}, Ayu Pradnya Pratiwi²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: tiaracarina@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu devisa negara dan sumber dana terbesar dalam pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yakni pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola merupakan peningkatan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan kepada wajib pajak. Terdapat beberapa kemudahan dalam layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Mayoritas wajib pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola, karena layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola dianggap sangat membantu dan memudahkan wajib pajak. Dari semua kegiatan dan telah dirancang dan dilaksanakan mendapatkan hasil kesimpulan bahwa pelaksanaan Pengabdian masyarakat yang penulis laksanakan yakni optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar berjalan dengan lancar.

Kata Kunci: Samsat Pembantu, Samsat Keliling, Samsat Jemput Bola, Kepatuhan Wajib Pajak.

ANALISIS SITUASI

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu program wajib di Universitas Mahasaraswati Denpasar yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung dalam mengaplikasikan dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan yang dikuasai untuk memecahkan permasalahan di masyarakat. Dalam program pengabdian kepada masyarakat dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat karena dengan diadakannya program pengabdian kepada masyarakat dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Pajak merupakan salah satu devisa negara dan sumber dana terbesar dalam pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat. Penghasilan pajak daerah berasal dari berbagai sumber, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Ilhamsyah, dkk. (2016:3) kendaraan bermotor adalah transportasi darat yang memiliki roda baik dua atau lebih beserta gandengannya yang digerakkan oleh peralatan teknik yang berada pada kendaraan tersebut. Mengingat bahwa pajak merupakan sumber terbesar bagi penerimaan negara terutama anggaran pendapatan dan pengeluaran belanja negara (APBN). Hasil pajak tersebut dipergunakan untuk mendanai kebutuhan negara dalam kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan sarana publik (Siahaan, 2013). Penerimaan dari sektor perpajakan masih merupakan sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. berlakunya otonomi daerah mendorong pemerintah daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur dan menjalankan aturan penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan pajak tersebut dapat dilihat dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu salah satunya yang berasal dari penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan. Penerimaan dari pajak kendaraan bermotor berpengaruh besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada suatu daerah (Makmur, 2021).

Penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Dapat dilihat dari situasi saat ini yang mana banyak masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum. Tidak hanya itu, sebagian dari mereka justru ada yang memiliki kendaraan pribadi lebih dari satu. Hal ini disebabkan karena mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang diinginkan dengan sistem kredit yang diberikan *dealer* kepada masyarakat. Akibatnya jumlah kendaraan meningkat setiap tahunnya mendorong tim Pembina Samsat membuat inovasi-inovasi baru yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Pangalila, dkk, 2015).

Terkait dengan cara konsumsi masyarakat yang menginginkan sesuatu serba instan, maka pemerintah terdorong untuk mengikuti arus informasi terkait pemungutan pajak yang mana sistem pemungutan pajak yang dulunya manual sekarang mengarah ke sistem *online* sehingga masyarakat mudah melakukan kewajibannya dimanapun bahkan luar daerah sekalipun. Selain itu, sistem perpajakan dan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor diefektifkan lagi, terutama dalam pelayanan publik seperti yang diinginkan masyarakat, yaitu pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Salah satu efektifitas sistem perpajakan pada pajak kendaraan yaitu, wajib pajak dapat mengecek tagihan pajak mereka melalui Aplikasi *online* tanpa perlu mendatangi kantor Samsat. Dulunya wajib pajak hanya dapat membayarkan pajaknya melalui

kantor Samsat tetapi, kini Wajib Pajak dapat membayarkan pajaknya melalui layanan samsat keliling (Abdullah, 2019).

Pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan samsat kerti adalah program unggulan kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Keunggulan dari sistem tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja, tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi dengan fasilitas *Link*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada masyarakat serta mempermudah masyarakat berdomisili jauh dari kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. Kemudian untuk sistem samsat pembantu dan samsat kerti, wajib pajak dapat mengunjungi Samsat Kerti di desa masing-masing wajib pajak. Hal ini dikarenakan sistem Samsat Kerti merupakan sistem samsat kerti, di mana kantor samsat yang akan melayani ke desa-desa wajib pajak (Abdullah, 2019).

Dengan adanya fasilitas yang disediakan oleh pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh kantor UPT pendapatan Kota Denpasar atau samsat melalui layanan samsat keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak. Dengan adanya pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan samsat kerti diharapkan mampu mengatasi keluhan masyarakat yang menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Samsat keliling juga bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar (Abdullah, 2019).

PERUMUSAN MASALAH

Adapun perumusan masalah dari terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini, adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kesadaran membayar pajak disebabkan oleh masyarakat yang tidak tahu pentingnya fungsi pajak dalam pembangunan Negara yang mengakibatkan menurunnya pencapaian target realisasi tunggakan pajak di Kota Denpasar.
2. Adanya keluhan dari wajib pajak mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lama, sehingga membuat wajib pajak menunggu terlalu lama.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka solusi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mensosialisasikan sistem samsat pembantu yang dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat dan terletak di daerah Sesetan.
2. Mensosialisasikan sistem samsat keliling kepada masyarakat.
3. Memberlakukan sistem kerti yakni sistem samsat samsat kerti, di mana kantor samsat yang melayani wajib pajak ke desa domisili wajib pajak.

4. Menggalakkan sosialisasi agar menambah pengetahuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak taat pajak.
5. Meningkatkan penegakan hukum dalam pengawasan dan pemberian sanksi secara konsisten dan tegas.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar antara lain: pertama pada tahap persiapan, tim pelaksanaan menyiapkan bahan dan juga media yang akan digunakan. Kedua, pada tahap pelaksanaan, tim pelaksana melakukan yakni: wawancara dengan pihak terkait, melakukan observasi dan menyusun program kerja, merancang proposal untuk program kerja yang akan dilaksanakan, melakukan pertemuan dan meminta ijin untuk melaksanakan program kerja tersebut pada atasan, serta pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, memberikan informasi dan juga memberikan solusi mengenai permasalahan yang terjadi. Ketiga, pada tahap evaluasi: tim melakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini; penyusunan laporan pengabdian masyarakat; serta pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat selesai

Metode pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan persoalan masyarakat dalam kegiatan optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar antara lain: mensosialisasikan sistem samsat pembantu yang dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat dan terletak di daerah Sesetan; mensosialisasikan sistem samsat keliling kepada masyarakat; memberlakukan sistem kerti yakni sistem samsat samsat kerti, di mana kantor samsat yang melayani wajib pajak ke desa domisili wajib pajak; menggalakkan sosialisasi agar menambah pengetahuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak taat pajak; meningkatkan penegakan hukum dalam pengawasan dan pemberian sanksi secara konsisten dan tegas.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema kegiatan optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar yang beralamat di Jalan Cok Agung Tresna No.1 Renon, Panjer, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali, berjarak kurang lebih 2,7 km dari institusi pengusul (Universitas Mahasaraswati Denpasar). Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar pada tanggal 18 Maret 2024 hingga tanggal 8 Mei 2024. Kegiatan pengabdian masyarakat optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar merupakan kegiatan tim. Adapun tim yang terlibat di dalamnya berjumlah dua orang.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan ini telah terealisasi sepenuhnya. Topik kegiatan ini adalah optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar. Adapun program kerja pertama dalam kegiatan ini adalah sosialisasi sistem samsat pembantu, dengan sub kegiatan yakni mensosialisasikan sistem samsat pembantu yang dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat dan terletak di daerah Sesetan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Denpasar, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi sosialisasi sistem samsat pembantu.



Gambar 1. Dokumentasi Sosialisasi Sistem Samsat Pembantu

Program kerja kedua dalam kegiatan ini adalah sosialisasi sistem samsat keliling, dengan sub kegiatan yakni mensosialisasikan sistem samsat keliling kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Denpasar, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi Sosialisasi Sistem Samsat Keliling.



Gambar 2. Dokumentasi Sosialisasi Sistem Samsat Keliling

Program kerja ketiga dalam kegiatan ini adalah sosialisasi sistem samsat kerti atau jemput bola, dengan sub kegiatan yakni memberlakukan sistem kerti yakni sistem samsat jemput bola, di mana kantor samsat yang melayani wajib pajak ke desa domisili wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Denpasar, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi sosialisasi sistem samsat kerti atau jemput bola.



Gambar 3. Dokumentasi Sosialisasi Sistem Samsat Kerti

Program kerja keempat dalam kegiatan ini adalah sosialisasi pengetahuan pajak, dengan sub kegiatan yakni menggalakkan sosialisasi agar menambah pengetahuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak taat pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Denpasar, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan dokumentasi sosialisasi pengetahuan pajak.



Gambar 4. Dokumentasi Sosialisasi Pengetahuan Pajak

Program kerja kelima dalam kegiatan ini adalah sanksi konsisten dan tegas, dengan sub kegiatan yakni meningkatkan penegakan hukum dalam pengawasan dan pemberian sanksi secara konsisten dan tegas agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Denpasar, dengan realisasi ketercapaian mencapai 100%. Berikut disajikan sosialisasi sanksi konsisten dan tegas.



Gambar 5. Dokumentasi Sosialisasi Sanksi Pajak

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan menunjukkan bahwa sosialisasi pelayanan layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola yang dilakukan oleh Kantor Samsat Bersama Denpasar melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik, berdasarkan sosialisasi pelayanan yang dilakukan tersebut berarti layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola telah sesuai dengan kriteria pelayanan berkualitas pada poin partisipatif. Partisipatif disini maksudnya adalah pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Melalui sosialisasi diharapkan wajib pajak akan turut berpartisipasi dalam penerapan layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola.

Dalam pelaksanaan di lapangan terdapat beberapa faktor pendukung maupun faktor penghambat yang kami alami. Hal tersebut sangat wajar dialami dalam kondisi apapun ketika memasuki dunia pekerjaan. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat tersebut, sebagai berikut: adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian masyarakat dari Kepala UPTD pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar; antusias, kerjasama, dan komunikasi serta semangat yang ditunjukkan oleh karyawan Kepala UPTD pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar dalam mengikuti setiap program kerja yang dibuat; serta tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan.

Partisipasi dan dukungan dari Kepala UPTD pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar dalam pelaksanaan kegiatan Optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode door to door dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar sangat baik. Hal ini terbukti pada saat kegiatan berlangsung hingga penyusunan laporan pimpinan dan karyawan senantiasa membantu saya dalam memberikan segala informasi mengenai apa saja yang saya butuhkan dan terlihat dari kemampuan dan kemauan setiap karyawan setelah menerima sosialisasi untuk mempraktikkan dan merealisasikan mengenai hal-hal yang

diberikan dengan baik dan antusias. Dalam pelaksanaannya semua karyawan yang mengikuti sosialisasi mampu bekerja sama sehingga program kerja dapat terealisasi. Dengan adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, diharapkan mampu memberikan dampak yang positif terkait dengan permasalahan komunikasi yang ada pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Selama berlangsungnya program kegiatan pengabdian masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar ini, sangat banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yakni pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola merupakan peningkatan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan kepada wajib pajak. Terdapat beberapa kemudahan dalam layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Mayoritas wajib pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola, karena layanan inovasi pelayanan samsat pembantu, samsat keliling dan jemput bola dianggap sangat membantu dan memudahkan wajib pajak. Dari semua kegiatan dan telah dirancang dan dilaksanakan mendapatkan hasil kesimpulan bahwa pelaksanaan Pengabdian masyarakat yang penulis laksanakan yakni optimalisasi penagihan pajak kendaraan bermotor dengan metode *door to door* dan samsat kerti dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bersama Denpasar berjalan dengan lancar.

Saran

Berdasarkan hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan, yaitu: bagi kantor samsat, di harapkan selalu berupaya dalam meningkatkan kemajuan pelayanan kantor bersama samsat dengan melakukan sosialisasi tata cara pembayaran pajak pada masyarakat akan inovasi yang telah ada. Kemudian bagi pegawai samsat keliling agar kiranya selalu meningkatkan kualitas pelayanan samsat keliling baik dari segi akses pajak dan fasilitasnya, dan bagi wajib pajak kendaran bermotor, diharapkan agar selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya. Dan untuk mahasiswa harus bisa menjaga nama baik diri sendiri maupun Universitas Mahasaraswati di tempat pelaksanaan pengabdian masyarakat dengan cara mengikuti seluruh peraturan yang diterapkan di perusahaan tempat pengabdian masyarakat masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Putri Azizah. 2019. Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa (Studi Kasus Pada Kantor Upt

- Pendapatan Wilayah Gowa). *Karya Tulis Ilmiah*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ilhamsyah, Randi, Maria G Wi Endang Dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan*. (Jejak) Vol. 8 No 1.
- Makmur, S. S. (2021). Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Dministrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar. *Naskah Publikasi*. Universitas Hasanuddin.
- Pangalila, I. I., Ilat, V., & Runtu, T. 2015. Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Siahaan, Marihot Pahala 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.