

**STRATEGI KANTOR SAMSAT DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DI KABUPATEN SIMEULUE**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

ELFIDARENI
NIM. 190802067

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2024 M / 14435 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elfidareni
Nim : 190802067
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Lasikin, 25 November 2000
Alamat : Jl. Tgk. Diujung, Desa Lasikin, Kecamatan
Teupah Tengah, Kabupaten Simeulue.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah menggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Februari 2024

Yang menyatakan,


Elfidareni

LEMBAR PEGESAHAN PEMBIMBING
STRATEGI KANTOR SAMSAT DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI
KABUPAEN SIMEULUE

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh

ELFIDARENI

NIM. 190802067

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

A R - R A N I R Y

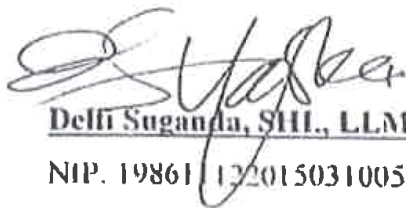
Pembimbing I



Muazzinah, B. Sc., MPA.

NIP. 198411252019032012

Pembimbing II



Delli Suganda, SHI., LL.M

NIP. 19861122015031005

PENGESAHAN SIDANG
STRATEGI KANTOR SAMSAT DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI
KABUPATEN SIMEULUE

SKRIPSI

ELFIDARENI
NIM. 190802067

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari/Tanggal : Kamis, 28 Maret 2024 M
17 Ramadhan 1445 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Muazzinah, B. Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Sekretaris,



Delfi Suganda, S. H.I., LL. M.
NIP. 198611220150312005

Penguji I,



Siti Nur Zalikha, M. Si.
NIP. 199002282018032001

A R - R A N I R Y

Penguji II,



Zakki Fuad Khalil, M. Si.
NIP. 199011192022031001

Mengetahui Dekan,



Dr. Muji Mulia, S. Ag., M. Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Kabupaten Simeulue termasuk salah satu Wilayah yang terletak di Provinsi Aceh dan merupakan Wilayah kepulauan yang pendapatan daerahnya sebagian dihasilkan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Jumlah keseluruhan kendaraan yang ada di Kabupaten Simeulue sebanyak 15.390 unit dan yang mengalami tunggakan sebanyak 6.464 unit yang terdiri dari roda dua, empat, dan enam. Instansi yang bertanggungjawab mengurus PKB yaitu UPTD SAMSAT Kabupaten Simeulue. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simelue dalam menumbuhkan kesadaran wajib PKB dan faktor apa saja yang mempengaruhi kelalaian masyarakat pembayaran PKB. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua strategi yang dilakukan maksimal dan dua strategi yang belum maksimal adapaun yang maksimal adalah strategi organisasi dan strategi kelembagaan sedangkan yang belum maksimal strategi program dan strategi sumber daya manusia. Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi yang belum maksimal disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia dan geografis di Kabupaten Simeulue.

Kata Kunci: Strategi, Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT Simeulue

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Strategi Kantor SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue”**. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada ruh junjungan alam yakni baginda nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, yang membawa kita dari alam kebodohan ke alam berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebahagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S-I) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam Penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan, semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag.,M.Ag, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc.,MPA, Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.

4. Ibu Cut Zamharira, S.IP.,M.AP., Penasehat Akademik yang telah membimbing, memberikan saran serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan studi.
5. Rasa hormat peneliti ucapkan kepada ibu Muazzinah, B.Sc.,MPA., dosen pembimbing I dan bapak Delfi Suganda, SHI.,LLM. dosen pembimbing II. Terimakasih kepada bapak dan ibu yang selama ini telah banyak meluangkan waktu, tenaga, saran dan motivasi untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada seluruh informan yang telah banyak membantu peneliti memberikan banyak informasi penting dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua saya (Alm. Hasril & Asnaini). Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua terutama ibu tercinta saya yang telah menjadikan alasan saya kuat, ibu yang selalu menjadi tempat cerita dan motivasi kepada semua anaknya. Terimakasih juga untuk kakak saya (Elfi Hayani) dan abang saya (Agam Mahmudin) yang selalu memberikan motivasi dan dukungan penuh untuk adiknya serta menjadi atm berjalan untuk adiknya. Terimakasih untuk semua keluarga berkat doa dan dukungan kakak, abang, beserta keponakan buna (Elfaro Athalla Riski), saya bisa berada di titik ini.

9. Kepada sahabat saya, Maria Ulva, Yulia Safrida, Herdiansyah, abang Rizal, Intan Fryaugrina Rezki, Luthfia, Singgi Anjelina, yang telah banyak memberikan dukungan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada semua drama Korea yang pernah saya tonton, karena secara tidak langsung telah memberikan saya semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah kuat dan bertahan sejauh ini meski banyak tekanan-tekanan yang dihadapi, terimakasih untuk tidak menyerah, tidak putus asa dan tidak masuk RS jiwa. Terimakasih telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan sebaik mungkin meskipun sambil menangis dan mengeluh Ya Allah Ya Allah. Ini adalah suatu pencapaian besar yang patut untuk dibanggakan.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan sebaik-baiknya balasan kepada pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga Skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 28 Maret 2024

Penulis,

Elfidareni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penulisan.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teori Strategi.....	9
2.1.2 Teori Kesadaran.....	11
2.1.3 Teori Perpajakan.....	14
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.1.5 Kerangka Berfikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	30
3.5 Informan Penelitian.....	32

3.6	Teknik Pengumpulan Data	33
3.7	Teknik Analisis Data	34
3.8	Teknik Keabsahan Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian	37
4.1.2	UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue	38
4.1.3	Tugas Pokok Dan Fungsi	39
4.1.3	Struktur Organisasi Tipe B Uptd Wilayah Xxiii Samsat Simeulue	40
4.2	Hasil dan Pembahasan	45
4.2.1	Strategi Kantor Samsat Dalam Menumbuhkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue	45
4.2.1.1	Strategi Organisasi	46
4.2.1.2	Strategi Program	48
4.2.1.3	Strategi Sumber Daya	55
4.2.1.4	Strategi Kelembagaan	61
4.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kelalaian Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue	66
4.2.2.1	Kesadaran	71
4.2.2.1.1	Pengetahuan	72
4.2.2.1.2	Perilaku	75
4.2.2.1.3	. Kepribadian	78

BAB V PENUTUP

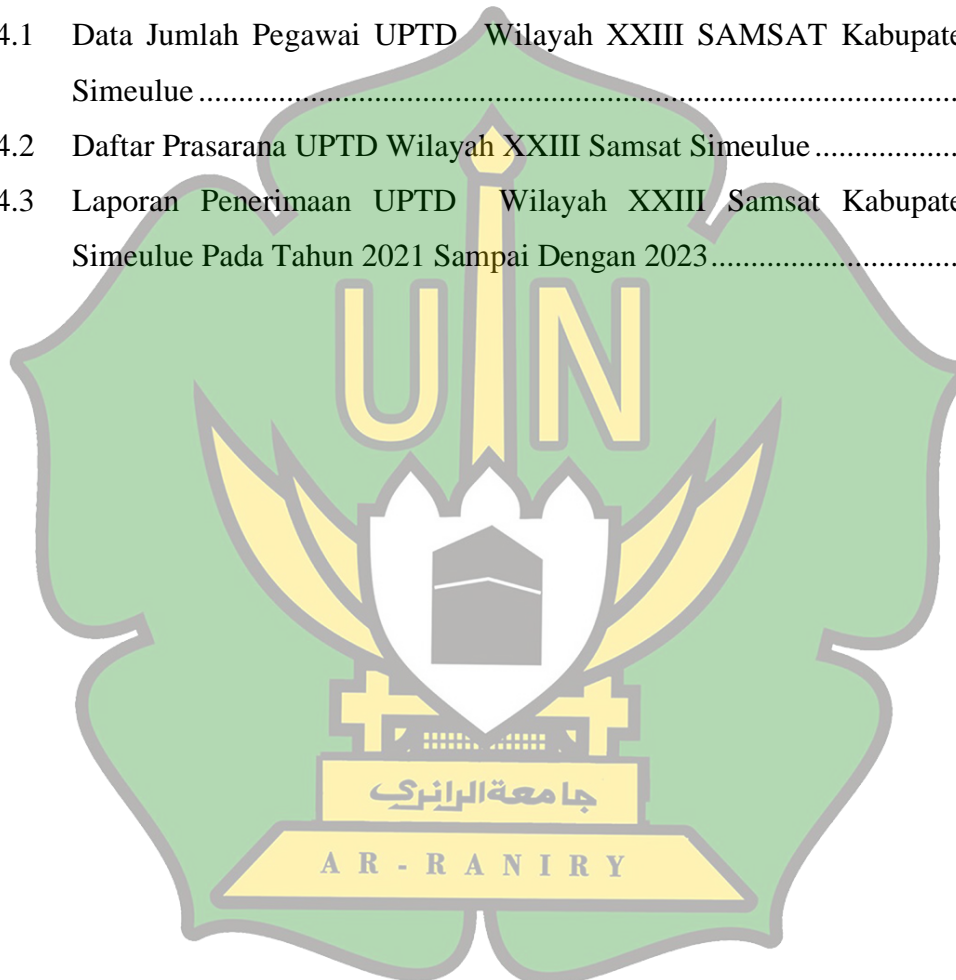
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Dimensi dan Indikator Strategi SAMSAT.....	29
3.2	Dimensi dan Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	29
3.3	Informan Penelitian	32
4.1	Data Jumlah Pegawai UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue	56
4.2	Daftar Prasarana UPTD Wilayah XXIII Samsat Simeulue	60
4.3	Laporan Penerimaan UPTD Wilayah XXIII Samsat Kabupaten Simeulue Pada Tahun 2021 Sampai Dengan 2023.....	66



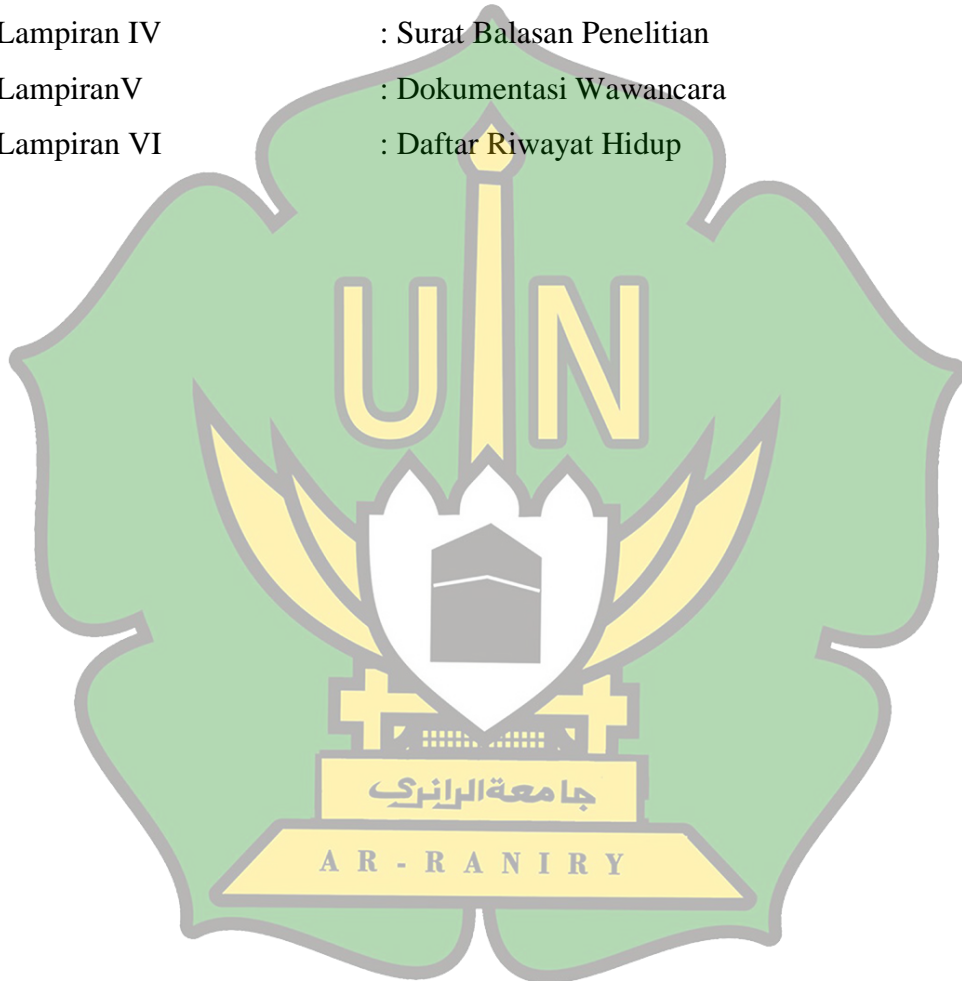
DAFTAR GAMBAR

4.1	Denah UPTD Wilayah XXIII Samsat Simeulue	38
4.2	Struktur Organisasi Tipe B UPTD Wilayah XXIII Samsat Simeulue....	40
4.3	Struktur Organisasi Tipe B UPTD Wilayah XXIII Samsat Simeulue.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran II	: Surat Keputusan Pembimbing
Lampiran III	: Surat Izin Penelitian
Lampiran IV	: Surat Balasan Penelitian
Lampiran V	: Dokumentasi Wawancara
Lampiran VI	: Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR BAGAN

1.1. Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua, Empat, Dan Enam Di Kabupaten Simeulue.....	5
1.2. Jumlah PKB Dan BBN-KB Di Kabupaten Simeulue Pada Tahun 2021 Sampai Oktober 2022	6
2.1 Kerangka Berfikir.....	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pelaksanaan pemerintahan di Indonesia, Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam beberapa kelompok yang terdiri dari daerah Provinsi, kabupaten/kota, dan seterusnya sampai ke tingkat yang paling rendah. Setiap daerah mempunyai ketentuan-ketentuan dan aturan tersendiri dalam mengurus daerahnya guna meningkatkan penyelenggaraan dan memajukan sistem pelayanan kepada masyarakat.¹ Saat ini paradigma pemerintahan telah mengalami perubahan dari sistem *pemerintah* menjadi sistem *tata kelola*. Perubahan yang dilakukan telah melalui tahap revitalisasi dan menempatkannya kembali pada posisi semula pada kelembagaan pemerintah daerah guna memulai proses otonomi daerah. Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993, otonomi daerah berfungsi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan yang meliputi pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, pelayanan kepada masyarakat lebih diutamakan dalam perubahan sistem penyelenggaraan pemerintah.²

Sejalan dengan perkembangan pembangunan nasional yang terus berjalan dan berkesinambungan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka

¹ Nuryamin, *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD Kantor SAMSAT Makassar*, (Skripsi: Universitas Hasanuddin, 2016) Hal. 17

² Asnita, *Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare (Analisis Hukum Islam)*, (Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Parepare, 2016) Hal. 16

pemerintah memberikan kewenangan kepada setiap daerah untuk mengurus daerahnya sendiri,³ yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (6) tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa “Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.”⁴

Selama ini pelaksanaan otonomi daerah berfokus pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena keseluruhan kegiatan penyelenggaraan pemerintah itu bersumber dari PAD.⁵ Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan terkait pembangunan nasional setiap tahunnya semakin meningkat sehingga memerlukan pembiayaan yang besar pula. Dengan begitu, setiap daerah harus lebih berusaha mencari dan menggali beberapa sumber pendapatan yang dapat menambah penghasilan daerah. Beberapa sumber pendapatan yang dapat meningkatkan proses pembangunan nasional diantaranya bersumber dari PAD yang meliputi Pendapatan Pajak Daerah, Pendapatan Retribusi Daerah, Pendapatan Bagian Laba BUMD, dan pendapatan lainnya yang sah.⁶ Namun, salah satu pendapatan terbesar daerah ialah bersumber dari pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan sebagai untuk penyelenggaraan pemerintah yang berkaitan dengan pembangunan

³ Hasnia Basir, *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa*, (Skripsi: Universitas Negeri Makassar), Hal. 1

⁴ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

⁵ Asnita, *Ibid.*, Hal. 16

⁶ Nuryamin, *Ibid.*, Hal. 17

daerah.⁷ Menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, pasal 2 disebutkan bahwa “5 jenis pajak provinsi antara lain:

1. Pajak Kendaraan Bermotor, 2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, 3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, 4. Pajak Air Permukaan, 5. Pajak Rokok.”⁸

Salah satu jenis pajak yang sangat besar pengaruhnya bagi PAD ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) seperti yang dituangkan dalam Undang-Undang yang sama pada pasal 1 bahwa, “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.”⁹

Instansi yang mengurus pembayaran PKB di Kabupaten Simeulue ialah Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPTD SAMSAT) Wilayah Simeulue. SAMSAT merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan secara sistematis antara Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja (Persero) berdasarkan intruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan guna untuk melakukan pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikaitkan dengan penyetoran uang kedalam kas Negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

⁷ Ahmad Rosandi Sakir, Dkk. 2021. *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kendaraan Dinas Dalam Meningkatkan Pajak Asli Daerah*, Jurnal Nasional Indonesia Vol. 1 No.10, Hal. 483

⁸ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

⁹ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

(SWDKLLJ), seluruh kegiatan tersebut juga dilaksanakan pada kantor SAMSAT Kabupaten Simeulue.¹⁰

Kabupaten Simeulue merupakan salah satu Kabupaten yang letak Wilayahnya berada di Provinsi Aceh dan juga merupakan daerah kepulauan yang pendapatan daerahnya sebahagian dihasilkan dari pajak kendaran bermotor. Berdasarkan letak geografis, luas keseluruhan Kabupaten Simeulue ialah 1.838,09 Km² atau 183.809 Ha yang terdiri dari 147 pulau besar dan kecil, jumlah penduduk di Kabupaten Simeulue sebanyak 93.762 jiwa dan dengan lajunya pertumbuhan penduduk sebesar 0.97 dalam kurun waktu 2020-2021.¹¹ Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, maka jumlah kendaraan yang digunakan juga semakin banyak.

Pada saat ini jumlah keseluruhan kendaraan yang ada di Kabupaten Simeulue sebanyak 15.390 unit. Kendaraan yang masih mengalami tunggakan sebanyak 6.464 unit atau sekitar 48% yang terdiri dari roda dua, empat, dan enam. Sedangkan jumlah keseluruhan kendaraan dinas plat merah milik pemerintah sebanyak 2.329 unit, dan sekitar 1.800 unit kendaraan dinas plat merah roda dua maupun roda empat milik pemerintah belum membayar pajak. 1.800 unit tersebut yang belum membayar pajak jika diuangkan sekitar 1,5

¹⁰ Lena Dewinta Pane, *Strategi SAMSAT Dalam Meningkatkan Masyarakat Taat Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kota Tanjungpinang*, (Skripsi: Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2017) Hal. 5

¹¹ Agus Andria, Sst, M.Si Dkk. (2022), *Kabupaten Simeulue Dalam Angka 2022*. Simeulue: ©Bps Kabupaten Simeulue. Hal. 3

miliar. Hingga pada bulan oktober 2022, ada sekitar 20% atau sebanyak 500 kendaraan dinas plat merah yang sudah melunasi dan membayar pajak.¹²

Grafik 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua, Empat, Dan Enam di Kabupaten Simeulue



Sumber: Indojoyanews, *Diduga Hampir Dua Ribu Unit Kendaraan Dinas Belum Bayar Pajak*. ([https://www.Indojayanews.Com/Daerah/Diduga-Hampri-Dua-Ribuh-Unit-Kendaraan-Dinas-Belum-Bayar-Pajak/](https://www.indojayanews.com/daerah/diduga-hampri-dua-ribuh-unit-kendaraan-dinas-belum-bayar-pajak/)). Diakses pada 20 Oktober 2022

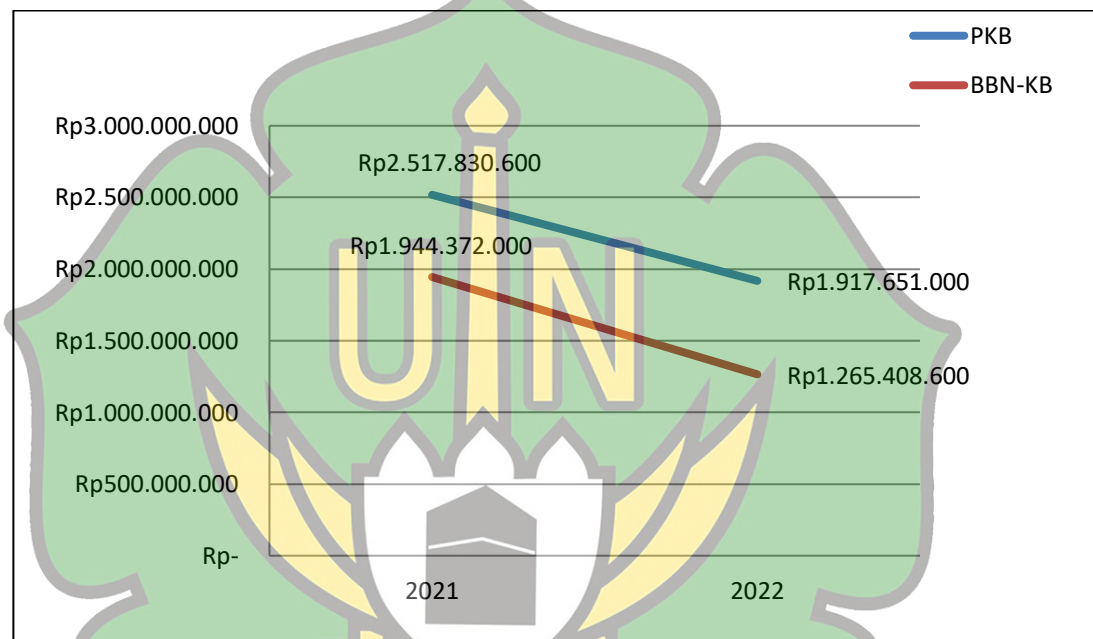
Pada tahun 2021, Banyaknya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang didapat sekitar Rp. 2.517.830.600 miliar sedangkan untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) totalnya sekitar Rp. 1.944.372.000 miliar. Sedangkan pada tahun 2022 sampai bulan oktober, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sekitar Rp 1.917.651.000 miliar dan untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) totalnya Rp 1.265.408.600 miliar dan masih tersisa dua bulan lagi untuk pembayaran pajak pada tahun ini. Pajak yang didapat akan

¹² Indojoyanews, *Diduga Hampir Dua Ribu Unit Kendaraan Dinas Belum Bayar Pajak*, (<https://www.Indojayanews.Com/daerah/Diduga-Hampri-Dua-Ribuh-Unit-Kendaraan-Dinas-Belum-Bayar-Pajak/>) Di Akses Pada 20 Oktober 2022

dibagi kepada provinsi dengan persentase 30% untuk Kabupaten Simeulue dan 70% untuk provinsi Aceh.¹³

Grafik 1.2

Jumlah PKB dan BBN-KB di Kabupaten Simeulue pada tahun 2021 sampai Oktober 2022



Sumber: Mc Prov Aceh, 1.800 kendaraan milik pemerintah Simeulue menunggak pajak (<https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/676928/1-800-unit-kendaraan-milik-pemerintah-Simeulue-menunggak-pajak/>). Diakses pada 19 oktober 2022.

Berdasarkan data grafik diatas menunjukkan bahwa adanya penurunan pendapatan asli daerah (PAD) di Kabupaten Simeulue baik kendaraan dinas maupun kendaraan pribadi, yang diakibatkan oleh kurangnya efektifitas SAMSAT dalam mengimplementasikan program yang mereka miliki. Hal ini dapat diakibatkan oleh kurangnya tingkat kesadaran yang dimiliki masyarakat

¹³ Mc Prov Aceh, 1.800 Kendaraan Milik Pemerintah Simeulue Menunggak Pajak (<https://Www.Infopublik.Id/Kategori/Nusantara/676928/1-800-Unit-Kendaraan-Milik-Pemerintah-Simeulue-Menunggak-Pajak/>) Diakses Pada 19 Oktober 2022

sebagai wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak kendaraan bermotor (PKB). Berdasarkan observasi awal, ketidakpatuhan masyarakat juga diakibatkan oleh adanya ketidaksungguhan para pegawai Samsat dalam melakukan tugas dan tanggungjawab mereka sehingga menjadikan seluruh masyarakat tidak memiliki tingkat kesadaran diri yang tinggi untuk membayar pajak.

Dari beberapa permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Kantor SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Banyaknya pajak kendaraan bermotor yang belum dibayar.
2. Banyaknya masyarakat yang belum sadar akan kewajiban, dampak, manfaat dan keuntungan membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Kurangnya pendapatan asli daerah yang diakibatkan oleh penurunan pendapatan perolehan pajak kendaraan bermotor per tiap tahunnya.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi yang dilakukan kantor SAMSAT dalam menumbuhkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kelalaian Masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan kantor SAMSAT dalam menumbuhkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kelalaian Masyarakat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - 1.1 Dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pada prodi Ilmu Administrasi Negara tentang peran kantor SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue
 - 1.2 Penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur maupun referensi bagi peneliti selanjutnya
2. Manfaat Praktis

Dapat mengembangkan kemampuan berfikir secara teratur, netral, dan paham, serta dapat bermanfaat untuk meningkatkan membuat Karya Tulis Ilmiah sesuai dengan aturan dalam Ilmu Administrasi Negara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Strategi

Menurut Rangkuti, strategi merupakan suatu rencana utama yang menyeluruh, yang memaparkan bagaimana Perseroan akan mendapatkan semua tujuan yang telah ditargetkan sebelumnya.¹⁴ Sedangkan menurut George Steiner dan John Miner, strategi merupakan penentuan misi, penentuan sasaran perusahaan, dengan mengandalkan kecakapan dari dalam maupun dari luar perusahaan dalam membuat suatu strategi guna mencapai sasaran dengan penerapan yang tepat agar tujuan awal perusahaan dapat terwujud. Jadi dapat disimpulkan bahwa Strategi merupakan cara untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dengan menetapkan hal apa yang seharusnya dijalankan. Sesuai dengan permasalahan yang ada, peneliti menggunakan teori dari Jack Kooten, terkait tipe-tipe strategi yang terdiri dari strategi organisasi, strategi program, strategi sumber daya, dan strategi kelembagaan.¹⁵

a. Strategi Organisasi

Strategi organisasi selalu berkaitan dengan visi, misi, tujuan dan upaya strategi baru. Tahapan ini akan menjelaskan dengan singkat, padat, dan jelas

¹⁴ Dian Indah Praiwi, Dkk. 2017. *Strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 5, No. 4, Hal. 1615

¹⁵ Ratih Sri Melyani, Dkk. 2022, *Strategi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Painan Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Pesisir Selatan*, Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi, Vol. 2, No. 1, Hal. 15

terhadap sudut pandang masa depan organisasi. Pemimpin organisasi sangat berpengaruh dalam penentuan visi, misi, dan tujuan berorganisasi. Adapun beberapa bagian yang terdapat pada strategi organisasi yaitu visi dan misi organisasi beserta tujuannya.

b. Strategi Program

Strategi ini berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan strategi suatu program. Strategi ini menyebarkan dan mencitrakan apakah risiko dari program itu baik bagi organisasi yang bersangkutan dan sasaran organisasi, atau sebaliknya memiliki resiko yang tidak baik. Terdapat dua hal yang dapat ditinjau dari strategi program, yaitu ada program dan dampak program.

c. Strategi Sumber Daya

Strategi ini lebih berfokus bagaimana cara mengoptimalkan dan menunggangi sumber daya pokok yang tersedia untuk memajukan nilai kinerja organisasi. Mengoptimalkan beberapa sumber daya yang ada seperti sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia, organisasi dapat melaksanakan tindakannya dengan secara optimal. Terdapat dua faktor pendukung strategi sumber daya dalam organisasi antara lain Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Keuangan (SDK) Serta Sarana Dan Prasarana.

d. Strategi Kelembagaan

Strategi ini berpusat pada pengembangan organisasi dalam menjalankan rencana strategi. Beberapa bagian yang akan ditinjau dari strategi ini antara lain bagaimana organisasi dapat menggunakan sebaik mungkin bagian-bagian kelembagaan, yaitu peraturan, struktur organisasi, standar operasional kerja,

akuntabilitas, dan kekuasaan yang dimiliki organisasi agar dapat membantu pelaksanaan aktifitas dan membantu organisasi dalam memajukan rencana strategi. Adapun beberapa faktor pendukung dalam strategi kelembagaan yaitu struktur organisasi, wewenang, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).¹⁶

2.1.2 Teori Kesadaran

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, kesadaran dapat bermakna pengertian, mengerti, serta keadaan dimana seseorang sudah pernah mengalaminya. Kata kesadaran berasal dari bahasa Latin “*concentia*” artinya “mengerti dengan”.¹⁷ Kesadaran tidak hanya menyangkut fisik saja, akan tetapi kesadaran juga menyangkut kesungguhan, semangat, dan serius yang tidak semua bisa diungkapkan oleh fisik. Kesadaran juga sangat berhubungan dengan sistem sosial yang dapat menetapkan bentuk dari indikasi dan pelaksanaan kesadaran.¹⁸ Sedangkan kesadaran masyarakat merupakan keadaan seseorang mengetahui dan menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun makhluk sosial.

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan seseorang wajib pajak yang memahami dan mengerti bahwa seorang wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku. Kesadaran seorang wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sangat berpengaruh penting bagi pemasukan suatu Negara agar sesuai dengan keinginan yang ingin dicapai. Pembayaran pajak secara teratur dan sesuai akan berdampak sangat baik

¹⁶ Ratih Sri Melyani, Dkk. *Ibid*, Hal. 15-20

¹⁷ Muhammad Rafli Farandy, 2018, *Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (studi empiris pada wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) kantor samsat Purbalinga)*, (Skripsi: Universitas Islam Indonesia), Hal. 24

¹⁸ Dicky Hastjarjo, 2020, *Sekilas Tentang Kesadaran (Consciounness)*, Jurnal Buletin Indonesia, Vol. 13, No. 2, Hal. 87

untuk suatu Negara, Wilayah, maupun daerah karena hasil pengumuman pajak akan digunakan untuk segala kebutuhan Negara sehingga secara tidak langsung akan berdampak positif dan bermanfaat untuk masyarakat itu sendiri.¹⁹ Adapun beberapa dimensi kesadaran dapat dilihat dan diketahui dari pengetahuan, perilaku, dan kepribadian seseorang.²⁰

a. Pengetahuan

Pengetahuan pajak merupakan dasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak dalam mencerna informasi sehingga dapat langsung ditindak, diarahkan, dan diatur strategi perpajakannya untuk memperoleh keputusan dalam pengambilan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan adanya pengetahuan terkait pajak, hal ini akan menjadikan wajib pajak untuk lebih patuh, taat, dan sadar untuk membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.²¹ Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021), pengetahuan terkait perpajakan yang harus dimiliki oleh seorang wajib pajak yaitu pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, pemahaman mengenai fungsi perpajakan.²²

¹⁹ Muhammad Rafli Farandy, *Ibid*, Hal. 24-25

²⁰ Budiharjo, 2017. *Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Penanganan Kebersihan Lingkungan Di Lingkungan Menteng Jakarta Pusat*, Public Administration Journal, Vol. 1, No. 2, Hal. 177

²¹ Dewi Kusuma Wardani, 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul)*, Jurnal Akuntansi, Vol. 5, No. 1, Hal. 17

²² Hartono & Riko Fridolend Sianturi, 2022. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada UMKM Kota Medan*, Riset & Jurnal Akuntansi, Vol. 6, No. 1. dalam Mulyati & Ismanto, *Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud*. JABI, Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, Vol 4, No. 2, Hal. 139

b. Perilaku

Perilaku merupakan sikap pribadi orang baik itu yang berasal dari kepribadiannya, kesadaran, keyakinan, maupun kemampuan berfikir seseorang. Menurut Darmawan & Wirasedana, (2022), perilaku wajib pajak merupakan jawaban dari sebuah pertimbangan sesuatu sadar akan fungsi, tujuan, dan arti penting dalam kemajuan pembangunan Negara.²³ Menurut Ajzen (1991), sikap dan perilaku dari seseorang dapat dipengaruhi oleh keinginan yang dimilikinya, sedangkan keinginan itu dibentuk melalui 3 (tiga) faktor, yaitu: 1. *Behavioral beliefs* (keyakinan perilaku) merupakan kepercayaan yang dihasilkan oleh suatu perilaku yang dibentuk dari faktor sikap, dalam hal ini dapat diartikan bahwa keyakinan ini didapatkan oleh individu dari hasil sebuah penilaian dimana hasil yang didapatkan dapat berupa sikap positif maupun sikap negatif, 2. *Normative Beliefs* (norma subjektif) merupakan suatu keyakinan yang dimiliki berdasarkan harapan yang datang akibat pengaruh dan dukungan dari individu lain agar memperoleh harapan tersebut, 3. *Control Beliefs* (kontrol perilaku) merupakan perilaku yang dapat dijadikan sebagai pengatur nilai seseorang sehingga seseorang individu dapat mengetahui apa saja hal-hal yang menjadi faktor penghambat.²⁴

²³ Yosua Ayu Adiyanti & Maryono, 2023. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, Vol. 14, No. 14, Hal. 298. Dalam Jurnal Darmawan, I. W., & Wirasedana, I. W. P., *Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, E-Jurnal Akuntansi, Vol. 32, No. 7, Hal. 1757–1770.

²⁴ Ni Made Wisni Arie Pramuki & Ni Ketut Wanadri, 2023. *Analisis Keperilakuan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Teori Perilaku Terencana Di Kantor Samsat Gianiyar*, Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Dan Akuntansi, Vol. 15, No. 1, Hal. 25-26. Dalam Jurnal Ajzen, *The Theory Of Planned Behavior. Organizational Behavior And Human Decision Processes. Organizational Behavior And Human Decision Processes*, Vol. 50, No. 2, Tahun 1991, Hal. 179-211.

c. *Kepribadian*

Kepribadian menjadi salah satu penyebab internal seseorang yang dapat memberikan pengaruh perilaku untuk membayar pajak. Kepribadian seorang wajib pajak dapat di tinjau dari rasa ingin, kemauan, dan kesungguhannya dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak dengan mengetahui apa saja fungsi pajak, manfaat pajak, dan lain sebagainya.²⁵

2.1.3 *Perpajakan*

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan sebagai penyelenggaraan pemerintah yang berkaitan dengan pembangunan daerah.²⁶ Pajak dipungut oleh pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan sebagai bentuk partisipasi masyarakat wajib pajak melakukan kewajiban membayar pajak secara langsung guna membangun dan membiayai Negara. Pembangunan nasional dilakukan untuk mewujudkan warga Negara yang sejahtera dan meningkatkan kualitas hidup para kelompok ilmunan atau cendikiawan²⁷. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan bayaran yang diberikan kepada Negara sebagai salah satu sumber pendapatan Negara dan daerah yang dapat bersifat dipaksa karena pajak digunakan sebagai pondasi dalam melakukan pembangunan dan membiayai Negara agar dapat mensejahterakan dan meningkatkan kualitas hidup seluruh rakyat.

²⁵ I Gusti Ngurah Dwi Indra Permana, Eka Ardhani Sisdyani, 2022. *Kepribadian Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak*, E-Jurnal Akuntansi, Vol. 32, No. 5, Hal. 1214-1220.

²⁶ Ahmad Rosandi Sakir, Dkk. *Ibid*. Hal. 483

²⁷ Ahmad Rosandi Sakir, Dkk, *Ibid*, Hal. 483-484

a. Jenis Pajak

Ada dua jenis pajak yang berlaku di Indonesia, yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

a) Pajak Pusat

Pajak pusat yaitu pajak yang wewenang pemajakannya diambil alih dan berada di tangan pusat. Ada beberapa yang termasuk kategori pajak pusat diantaranya: 1). Pajak Penghasilan, 2). Pajak penambahan nilai, 3). Pajak penjualan atas barang mewah, 4). Pajak bumi dan bangunan.

b) Pajak Daerah

Pajak daerah yaitu wewenang pemajakannya diambil alih dan berada di tangan pemerintah daerah. Ada beberapa yang termasuk kategori pajak daerah diantaranya:

- 1) Pajak Provinsi, yang meliputi: a). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), b). Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, c). Bea balik nama kendaraan bermotor, d). Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.
- 2) Pajak Daerah Kabupaten dan kota, yang meliputi: a). Pajak hotel dan restoran, b). Pajak restoran, c). Pajak hiburan, d). Pajak reklame, e). Pajak penerangan jalan, f). Pajak parkir.²⁸

Terdapat dua fungsi pajak yang perlu kita ketahui, yaitu: a. Fungsi Penerimaan, yang bertindak sebagai asal dana yang digunakan untuk pembelanjaan

²⁸ Muda Markus (2005), *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, Hal. .3-6

pengeluaran pemerintah, b. Fungsi Mengatur, Pajak digunakan sebagai sarana untuk mengatur dan menjalankan aturan dalam bidang ekonomi dan social.²⁹

b. *Wajib Pajak dan Subjek pajak*

1. *Wajib Pajak*

Wajib pajak yaitu sebagai subjek yang membayar, memotong, dan mengutip pajak. Wajib pajak juga memiliki hak dan kewajiban tentang perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib pajak yang dimaksud disini ialah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.³⁰ Berdasarkan ketetapan UU No 28 Tahun 2009 pada pasal 1 dan pasal 4 menyebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.³¹ Untuk mendapatkan wajib pajak yang taat dan bertanggungjawab, maka seorang wajib pajak harus menanamkan dalam diri mereka tingkat kepatuhan yang tinggi sebagai warga Negara yang baik dan patuh akan pajak.

2. *Subjek Pajak*

Dalam pasal 4 UU no. 28 tahun 2009 mengatur bahwa subjek pajak kendaraan bermotor yaitu wajib pajak yang mempunyai dan/atau menguasai atas

²⁹ Waluyo (2017), *Perpajakan Indonesia*, Jakarta Selatan: Salemba Empat, Hal. 6

³⁰ Indah Pratiwi, Arry Irawan, 2018. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Cimareme)*, Bandung: Industrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS), Politeknik Negeri Bandung, Hal. 1071.

³¹ Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

kendaraan bermotor.³² Subjek pajak kendaraan bermotor yang dimaksud terdiri dari orang pribadi, badan, pemerintah daerah (Pemda), TNI, dan Polri.³³ Menurut Saidi (2014), subjek pajak kendaraan bermotor memiliki beberapa makna, yaitu: 1). Subjek pajak yaitu wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor, 2). Subjek pajak yang menguasai kendaraan bermotor, dan 3). Subjek pajak hanya menguasai akan tetapi tidak memiliki kendaraan bermotor.³⁴

c. Keadaan Dan Skema Administrasi Perpajakan

Administrasi merupakan kerjasama yang dilakukan antara dua orang atau lebih guna untuk mendapatkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi sering dikaitkan dengan prosedur pelayanan, baik itu pelayanan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang meliputi surat menyurat, catat mencatat, pembukuan, pengarsipan surat, dan lain sebagainya.³⁵ Skema administrasi yang dilakukan pada saat melakukan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada dasarnya dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku sesuai dengan SOP.

Prosedur administrasi yang diterapkan oleh UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue saat ini sudah berjalan dengan baik walaupun masih memiliki beberapa tahapan yang lumayan rumit dan lama khususnya pada saat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berikut tahapan-tahapan pada saat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan penjelasan dari bapak

³² Asnita, *Ibid*, Hal. 80

³³ Indah Pratiwi, Arry Irawan, *Ibid*. Hal. 1072.

³⁴ Hasnia Basir, *Ibid*, hal. 41.

³⁵ Lia Sepriliani, 2016. *Sistem Administrasi Perpajakan Modrn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi, Vol. 6, No. 1, Hal. 95

Azhari, S.Sos selaku kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, sebagai berikut:³⁶

1. Pintu depan

Kita akan menjumpai satpam, lalu satpam tersebut akan mengarahkan kita untuk mengambil nomor antrian yang telah disediakan. Setelah itu kita menunggu di lobi hingga nomor antrian kita dipanggil untuk datang ke loket 1 (satu).

2. Loker 1 (satu) bagian pendaftaran

Di loket 1 (satu) WP akan melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan melengkapi berkas persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya seperti STNK dan fotokopi KTP asli.

3. Loker 2 (dua) bagian penetapan

Setelah melakukan pendaftaran, WP akan diarahkan ke loket 2 untuk menghitung dan menetapkan jumlah pajak yang harus dibayarkan.

4. Loker 3 (tiga) bagian pembayaran

Dari loket 2, WP akan diarahkan ke loket 3 untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

5. Loker 4 (empat) bagian pencetakan

6. Pengesahan STNK oleh pihak Polri

7. Berkas diberikan kepada pejabat SAMSAT

³⁶ Hasil Wawancara Peneliti Dengan Bapak Kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

Setelah itu berkas diserahkan ke pihak pejabat SAMSAT kepada Kepala UPTD ataupun bisa juga kepada kepala tata usaha dengan tujuan untuk pengecekan kembali kesesuaian data antara STNK dengan KTP

8. STNK diserahkan kembali ke pihak wajib pajak.

d. Penguatan Hukum Perpajakan

Agar proses perpajakan dapat berjalan dengan baik maka diperlukan adanya peraturan-peraturan atau hukum yang mengatur tentang pajak itu sendiri. Peraturan-peraturan yang disahkan akan ditetapkan sebagaimana mestinya agar terciptanya warga Negara yang taat akan hukum dan keadilan pajak yang berlaku. Hukum merupakan kumpulan kebijakan-kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah secara sah melalui lembaga Negara yang bertujuan untuk menata tingkah laku warga Negara dalam konteks wajib serta mempunyai hukuman atau denda yang harus dituruti oleh seluruh warga Negara.³⁷

Negara Indonesia merupakan Negara hukum yang dimana segala sesuatu yang terjadi di Indonesia akan selalu dikaitkan dengan hukum dan peraturan-peraturan yang terkait. Begitu halnya dengan perpajakan, Indonesia memiliki peraturan terkait dengan pajak tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah yang menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan peran wajib pajak kepada daerahnya yang bersifat hutang pribadi maupun lembaga yang sifatnya memaksa berlandaskan undang-undang, dan tidak memperoleh balasan secara spontan serta dipergunakan untuk kepentingan daerah dengan tujuan memakmurkan rakyat. Sedangkan pemerintah Aceh juga memiliki

³⁷ Meri M. Imun, Dkk. (2020). *Etika Profesi Dan Aspek Hukum Bidang Kesehatan*, Bandung: Widina Bhakti Persada, Hal. 11

peraturan khusus terkait pajak yaitu Qanun Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Aceh. Pada pasal 2 menyebutkan bahwa pajak terdiri dari beberapa jenis salah satunya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).³⁸

Penegakan hukum terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) khususnya di Kabupaten Simeulue harus sangat dijunjung tinggi oleh pemerintah daerah maupun masyarakat, dikarenakan dengan adanya penegakan hukum yang kuat dapat menjadikan Simeulue yang taat akan pajak. Penegakan hukum yang dimaksud seperti adanya sanksi ataupun denda yang diberikan oleh pemerintah kepada seluruh wajib pajak yang malas dan menunda untuk membayar pajak kendaraan mereka. Sebelum sanksi atau denda itu diterapkan kepada seluruh wajib pajak, sebelumnya UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue terlebih dahulu harus mensosialisasikan kepada seluruh masyarakat terkait pentingnya pajak dan sanksi yang mereka dapatkan jika sewaktu-waktu telat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).³⁹

Sanksi yang diterapkan akan sangat membantu pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan mereka asalkan penerapan sanksi yang diberikan harus kuat, tegas dan konsisten.³⁹ Namun, denda dan sanksi yang diterima oleh wajib pajak dapat dihapuskan atau ditiadakan jika sewaktu-waktu pemerintah mengadakan program pemutihan pajak yang akan

³⁸ Anhar Nasution, Jummaidid Saputra, 2017. *Faktor Penghambat Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Yang Tertunggak Oleh Pemerintah Aceh*, Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial, Vol. 2, No. 1, Hal. 2-3

³⁹ Adi Hartopo, Dkk, 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan, Dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kecamatan Delanggu*, Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen, Vol. 16, Nomor. 2, Hal. 52

diadakan oleh bulan-bulan tertentu, dalam artian menghapus denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan membebaskan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) wajib pajak serta menghapuskan biaya mutasi kendaraan dari non-BL ke BL yang sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Pembebasan/Keringanan PKB.⁴⁰

e. Pengusutan Pajak Dan Tarif Pajak

Pengusutan dapat dikatakan juga sebagai pemeriksaan. Pemeriksaan pajak harus dilakukan secara berkala agar terciptanya kepatuhan. Pemeriksaan yang dilakukan biasanya sering terjadi di jalanan seperti dilakukannya tilang baik itu tilang gabungan maupun tilang biasa yang diadakan oleh SAMSAT Setempat. Pelaksanaan tilang akan sangat berpengaruh dalam kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).⁴¹ Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) harus disesuaikan dengan tarif pajak yang telah ditetapkan oleh peraturan per Undang-Undangan. Tarif pajak merupakan bentuk persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah besaran uang yang harus dibayarkan oleh seluruh wajib pajak kepada pemerintah.⁴²

Berdasarkan dokumen arsip yang peneliti dapatkan dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue berikut beberapa penjelasan terkait tarif Pajak

⁴⁰ Peraturan Gubernur Aceh (Pergub) Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Pembebasan/Keringanan PKB dalam jurnal Intan Rizki, Mahdi Syahbandir, 2018. *Upaya Dinas Pendapatan Kekayaan Aceh (Dpka) Terhadap Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Yang Tertunggak*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan, Vol. 2, No. 3. Hal. 695-696

⁴¹ Adi Hartopo, Dkk. *Ibid*, Hal. 52

⁴² Ida Ayu Putu Priska Dewi, Dkk. 2020, *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Public Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor SAMSAT Singaraja*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi, Vol. 11, No. 3, Hal. 41.

Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Kabupaten Simeulue, sebagai berikut:⁴³

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (PKB) di Kabupaten Simeulue sbagai berikut:
 - a. Kendaraan bermotor bukan umum sebesar 1,5%
 - b. Kendaraan bermotor angkutan umum, pemerintah, TNI/Polri, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran sebesar 0,75%
 - c. Kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar sebesar 0,2%
2. Tarif PKB progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi dan kendaraan roda 2 dengan isi silinder 250 cc keatas sebagai berikut:
 - a. Kepemilikan kedua sebesar 2%
 - b. Kepemilikan ketiga sebesar 2,5%
 - c. Kepemilikan keempat sebesar 2,5%
 - d. Kepemilikan kelima sebesar 3,5% dan seterusnya dengan 0,5% untuk setiap kepemilikan sampai dengan 10%.
3. Model kendaraan bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi:
 - a. Sedan dan sejenisnya;
 - b. Jeep dan sejenisnya;
 - c. Station wagon dan sejenisnya;
 - d. Minibus dan sejenisnya;
 - e. Microbus;
 - f. Pick up double cabin; dan

⁴³ Dokumen Arsip Dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue

- g. Sepeda motor dan sejenisnya dengan kapasitas mesin 250 cc ke atas
4. Kendaraan bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif progresif.
5. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu kartu keluarga (KK).
6. Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pelunasan BBNKB dan/atau surat pernyataan dari wajib pajak.
7. Urutan kepemilikan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (4) dibedakan untuk kendaraan bermotor roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).
8. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sebagai berikut:
 - a. Penyerahan pertama sebesar 13%
 - b. Penyerahan kedua sebesar 1%
 - c. Kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar untuk penyerahan pertama sebesar 0,75% dan penyerahan kedua sebesar 0,075% dan seterusnya.
 - d. Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur yaitu nilai jual kendaraan bermotor dikalikan bobot. Bobot untuk kendaraan penumpang dan sepeda motor adalah 1 (satu). Sedangkan untuk kendaraan angkutan barang sebesar 1,3 (satu tiga per sepuluh)
 - e. Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan PKB

f. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Kendaraan bermotor merupakan alat transportasi roda dua atau lebih yang menggunakan akses jalan di darat. Kendaraan bermotor dibuat menggunakan

peralatan mesin dengan memanfaatkan sumber daya energi sehingga motor dapat bergerak. Setiap kendaraan bermotor memiliki kewajiban membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan iuran atas hak dan kepunyaan kendaraan bermotor sehingga subjek yang bertanggungjawab membayar pajak ialah pemilik atau penguasa kendaraan motor tersebut. Akan tetapi, ada beberapa objek yang tidak dikenakan pajak yaitu kendaraan bermotor milik pemerintah pusat dan daerah, Kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional berdasarkan asas timbal balik, dan subjek lain yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah⁴⁴. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat berpengaruh pada Negara karena sumbangan Pendapatan Asli Daerahnya yang besar sebanyak 70% kepada Negara dari hasil pembayaran pajak. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (PKB) menjadi pokok utama, karena pada saat ini transportasi darat menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari⁴⁵.

2.1.4 Penelitian Terdahulu جامعة الرانري

Asnita (2016) skripsi mahasiswa Program Studi Muamalah Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang berjudul Iplementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare (Analisis Hukum Islam). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitan ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kantor SAMSAT kota Parepare sudah berjalan dengan baik⁴⁶.

⁴⁴ Muhammad Rafli Farandy, *Ibid*, Hal. 12-13

⁴⁵ Ahmad Rosandi Sakir,Dkk, *Ibid*, Hal. 484

⁴⁶ Asnita, *Ibid*.

Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang implementasi pelayanan pada kantor bersama SAMSAT Kota Parepare sedangkan penelitian ini meneliti tentang Strategi kantor SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue. Persamaan: Menggunakan metode penelitian kualitatif dan melakukan penelitian di kantor SAMSAT.

Muhammad Rafli Farandy (2018) Skripsi mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang berjudul Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kantor SAMSAT Purbalingga). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)⁴⁷.

Perbedaan: Penelitian- sebelumnya menggunakan metode penelitian Kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dan penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh sanksi administrasi, kesadaran wajib pajak, tingkat pendapatan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (studi empiris pada wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kantor SAMSAT Purbalingga) sedangkan penelitian ini meneliti tentang Strategi kantor SAMSAT dalam meningkatkan

⁴⁷ Muhammad Rafli Farandy, *Ibid*.

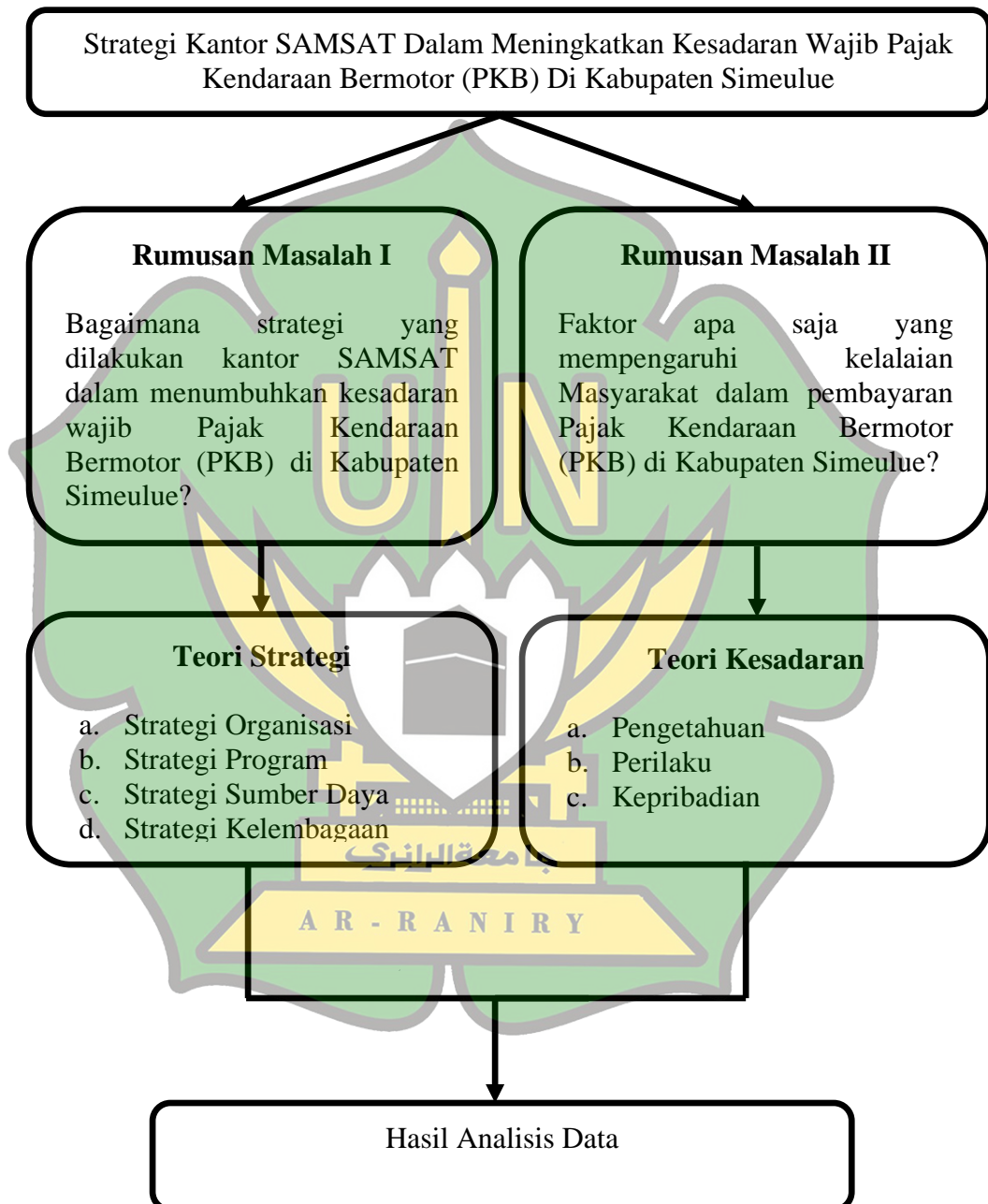
kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.
Persamaan: Melakukan penelitian di kantor SAMSAT.

Hairil Akbar (2020) skripsi mahasiswa Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang berjudul Analisis Peran Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Keadasan Wajib Pajak Perspektif siyasah Syar'iyah Studi Kasus Kantor SAMSAT Gowa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kantor pajak Gowa belum berjalan dengan efektif, diantaranya masih banyaknya wajib pajak yang tidak memahami pentingnya membayar pajak bagi Negara.⁴⁸

Perbedaan: Penelitian ini meneliti tentang peran dan fungsi kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan keadasan wajib pajak perspektif siyasah syar'iyah studi kasus kantor SAMSAT Gowa sedangkan penelitian ini meneliti tentang Strategi kantor SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue. Persamaan: Menggunakan metode penelitian kualitatif dan melakukan penelitian di kantor SAMSAT.

⁴⁸ Hairil Akbar, 2020. *Analisis Peran Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Keadasan Wajib Pajak Perspektif Siyasah Syar'iyah Studi Kasus Kantor SAMSAT Gowa*, (Skripsi: Uin Alauddin).

2.1.5 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis suatu data berdasarkan permasalahan studi penelitian.⁴⁹ Berdasarkan masalah yang akan diteliti, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Qomariyatus Sholihah penelitian kualitatif merupakan suatu tahap pengamatan yang dilakukan secara signifikan dengan berlandaskan pengalaman sebagai dasar pengamatannya yang sering digunakan dalam penelitian ilmu sosial.⁵⁰ Dasar pemikiran peneliti menggunakan metode ini ialah karena peneliti ingin melihat fenomena yang terjadi di lapangan tempat lokasi penelitian. Fenomena yang ini diteliti peneliti ialah Strategi Kantor SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Strategi Kantor SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue. Hal ini berdasarkan pada permasalahan yang diketahui oleh peneliti bahwa masih banyak masyarakat dan pihak pemerintah yang malas membayar Pajak Kendaraan

⁴⁹ Mulyana Utami, Endang Surasetyo Ningsih, 2018. *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Aceh Tahun 2011-2015*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, Vol. 3, No. 4, Hal. 676

⁵⁰ Qomariyatus Sholihah, (2020). *Pengantar Metodologi penelitian*, Malang: UB Press, Hal. 50

Bermotor (PKB) sehingga dapat mengurangi pendapatan asli daerah di Kabupaten Simeulue

Adapun beberapa dimensi dan indikator dari fokus penelitian ini yaitu:

1. Strategi SAMSAT dalam menumbuhkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator Strategi

No	Dimensi	Indikator
1	Strategi Organisasi	a. Visi dan Misi b. Tujuan
2	Strategi Program	a. Program b. Dampak Program
3	Strategi Sumber Daya	a. Sumber Daya Manusia (SDM) b. Sumber Daya Keuangan (SDK) c. Sarana dan Prasarana
4	Strategi Kelembagaan	a. Struktur Organisasi b. Wewenang c. Standar Operasioanal Kerja (SOP)

Sumber: Ratih Sri Melyani, *Dkk.* (2022)

2. Kelalaian Masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue

Tabel 3.2
Dimensi dan Indikator kesadaran

No	Dimensi	Indikator
1	Kesadaran	a. Pengetahuan b. Perilaku c. Kepribadian

Sumber: Suhaimin Taidin Notoatmodjo (2008)

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terkait masalah yang akan dibahas yaitu dengan judul strategi kantor SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaen Simeulue. Penelitian ini dilakukan di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue yang terletak di Desa Air Dingin, Kecamatan Simeulue Timur, Kabupaten Simeulue.

Alasan penulis menetapkan kantor SAMSAT Kabupaen Simeulue sebagai lokasi penelitian, karena masih banyaknya masyarakat sipil dan sektor pemerintah yang belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) baik itu roda dua maupun roda empat. Oleh sebab itu, peneliti ini melihat dan mengetahui apa dan bagaimana strategi yang dilakukan kantor SAMSAT dalam mengatasi masalah tersebut.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian merupakan hal yang penting sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Jenis dan sumber data juga menjadi langkah awal dalam melakukan proses penelitian agar peneliti dapat memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan dengan jelas, akurat, dan lengkap. Untuk mendapatkan informasi tersebut, maka peneliti dapat memperolehnya menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat langsung dari sumber yang pertama di lokasi maupun objek penelitian. Misalnya data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue.

Dalam proses penelitian ini subjek penelitiannya ialah: 1. Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue karena peneliti menganggap sebagai pihak yang lebih mengetahui bagaimana kondisi dan situasi yang terjadi Wilayah Kabupaten Simeulue terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2. Kepala Bagian Tata Usaha karena sebagai pihak yang memiliki lebih banyak tanggungjawab penuh dalam proses kegiatan kantor dibawah pengawasan kepala UPTD SAMSAT Simeulue, 3. Bendahara Pengeluaran Pembantu karena sebagai pihak yang bertugas dalam urusan terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), 4. Masyarakat karena sebagai pihak yang terlibat langsung dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang didapatkan dari sumber kedua seperti membaca dan memahami kondisi melalui media lain seperti jurnal, arsip, buku, dokumen, dan lain-lain. Data ini berfungsi sebagai pendukung data primer.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek yang dijadikan sebagai narasumber untuk mendapatkan segala informasi yang diperlukan selama melakukan penelitian.

Berikut beberapa narasumber yang dibutuhkan oleh peneliti, antara lain:

Table 3.4
Informaan Penelitian

No	Informan	Nama	Alasan	Jumlah
1	Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue	Idi yanis, S.Sos	Pihak yang lebih mengetahui bagaimana kondisi dan situasi yang terjadi wilayah Kabupaten Simeulue terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	1 Orang
2	Kepala Bagian Tata Usaha	Azhari, S.Sos	Pihak yang memiliki lebih banyak tanggungjawab penuh dalam proses kegiatan kantor dibawah pengawasan Kepala UPTD Samsat Simeulue.	1 Orang
3	Staf Tata Usaha Sebagai Bendahara Pengeluaran Pembantu	Firdaus	Sebagai pihak yang bertugas dalam urusan terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)	1 Orang
4	Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salmiati 2. Julianto 3. M. Rizal K. 4. Syawaludin 5. Ita Mondia 6. Ira Yessi S. 7. Rudi Atanta 8. Afwan Ghani 9. Oki Juanta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak yang menjadi perwakilan 5 dari 10 kecamatan di Kabupaten Simeulue. 2. Wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 3. Wajib pajak yang idak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 	9 Orang
Jumlah				12 orang

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung maupun tidak langsung dilapangan.⁵¹ Teknik observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepribadian seseorang, proses kerja, dan fakta lingkungan, akan tetapi cakupannya tidak terlalu luas.⁵² Dengan adanya observasi maka peneliti dapat mengimput data informasi yang dikumpulkan dari informan sehingga proposal penelitian ini akan lebih tertuju dan lebih dapat menafsirkan kondisi yang sebenarnya. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi dengan mendatangi langsung kantor SAMSAT Kabupaten Simeulue untuk melihat apa strategi kantor SAMSAT dalam menangani permasalahan banyaknya kelalaian pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan observasi terkait faktor yang mempengaruhi kelalaian masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). - R A N I R Y

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses percakapan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna untuk mendapatkan informasi. Dalam proses tanya jawab diperlukan adanya hubungan yang harmonis antara peneliti dengan informan, sehingga peneliti dapat menggali informasi yang banyak dari informan.⁵³ Selama

⁵¹ Yatim Riyanto, (2010). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: Sic), Hal. 96

⁵² Eri Barlian, (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Padang: SuKabupaenira Press), Hal. 55

⁵³ Eri Barlian, *Ibid.* Hal. 48

proses wawancara peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang dapat memudahkan peneliti dalam melakukan wawancara sehingga tujuan dan proses wawancara lebih terarah sesuai dengan masalah yang diteliti terkait strategi kantor SAMSAT dalam meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

3. Dokumentasi

Dokumen juga dijadikan sebagai sumber informasi dalam penelitian kualitatif.⁵⁴ Menurut Sugiyono dokumentasi merupakan salah satu metode yang dilakukan untuk memperoleh suatu data dan informasi dalam bentuk tulisan, buku, jurnal, dokumen, arsip, keterangan yang berbentuk tulisan maupun gambar dan laporan yang dapat mendukung penelitian.⁵⁵ Hasil dokumentasi yang didapatkan peneliti baik dalam bentuk gambar maupun tulisan akan disatukan untuk dijadikan bahan tinjauan agar penelitian dapat lebih meyakinkan.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman proses analisis data dalam penelitian kualitatif dapat dimulai dengan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁵⁶ Berikut tahapan dalam menganalisis data penelitian sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara yang dibantu dengan teknik observasi lapangan terhadap objek kajian.

⁵⁴ Eri Barlian, *Ibid.* Hal. 57

⁵⁵ Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kombinasi(Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta), Hal. 1-12

⁵⁶ Helaluddin Dan Henki Wijaya, 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray), Hal. 123-124.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dengan merangkum, memilih, dan lebih terfokus pada hal-hal yang dianggap lebih penting. Dengan begitu semua data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran dan informasi yang lebih jelas sehingga dapat mempermudah peneliti dalam penarikan kesimpulan dan melakukan pengumpulan data selanjutnya.⁵⁷

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kondisi dimana sekumpulan data disusun secara singkat dan sistematis sehingga data dapat mudah dipahami dan kemungkinan akan menghasilkan kesimpulan.

d. Kesimpulan Atau Verifikasi

Kesimpulan awal yang diperoleh masih bersifat sementara, dan akan berubah jika peneliti tidak menemukan bukti-bukti yang valid yang dapat membantu akumulasi data selanjutnya. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian kualitatif belum tentu dapat menjawab masalah dan rumusan masalah yang telah dibuat sejak awal, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan terus berkembang setelah melakukan penelitian di lapangan.⁵⁸

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data perlu dilakukan untuk memastikan keakuratan seluruh data yang telah dikumpulkan sebelumnya, sehingga kesimpulan akan dikerjakan secara cermat dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Uji keabsahan data

⁵⁷ Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta). Hal.247

⁵⁸ Sugiyono, *Ibid.* Hal. 252

dapat meliputi beberapa indikator, Teknik uji keabsahan data penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi.

Triangulasi merupakan upaya untuk membuktikan kebenaran data atau informasi dari perspektif yang berbeda terkait yang telah dilakukan oleh para peneliti untuk meminimalisir hasil penelitian yang tidak efektif dan bermakna ganda ketika data dikumpulkan dan dijabarkan.⁵⁹

Menurut sugiyono, triangulasi merupakan tahapan pengecekan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu, yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.⁶⁰ Akan tetapi penelitian ini hanya akan menggunakan triangulasi sumber.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan metode pengecekan data yang telah diperoleh sebelumnya dari beberapa sumber melalui pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen pendukung yang ada. Kemudian peneliti melakukan perbandingan antara hasil pengamatan dengan hasil wawancara, selanjutnya peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumen pendukung yang ada. Jadi, triangulasi dapat juga dikatakan sebagai proses pengecekan kembali data yang telah didapat dari informan dengan memastikan kembali keakuratan data dan informasi yang telah diperoleh.

⁵⁹ Andarusni, Dkk., 2010. *Seni Mengolah Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber, Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*, Vol. 5, No. 2, *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, Hal. 147

⁶⁰ Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta) dalam Skripsi Sulastri, 2021. *Efektifitas Pelayanan Publik Di Kntor SAMSAT Kota Makassar*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar) Hal. 43

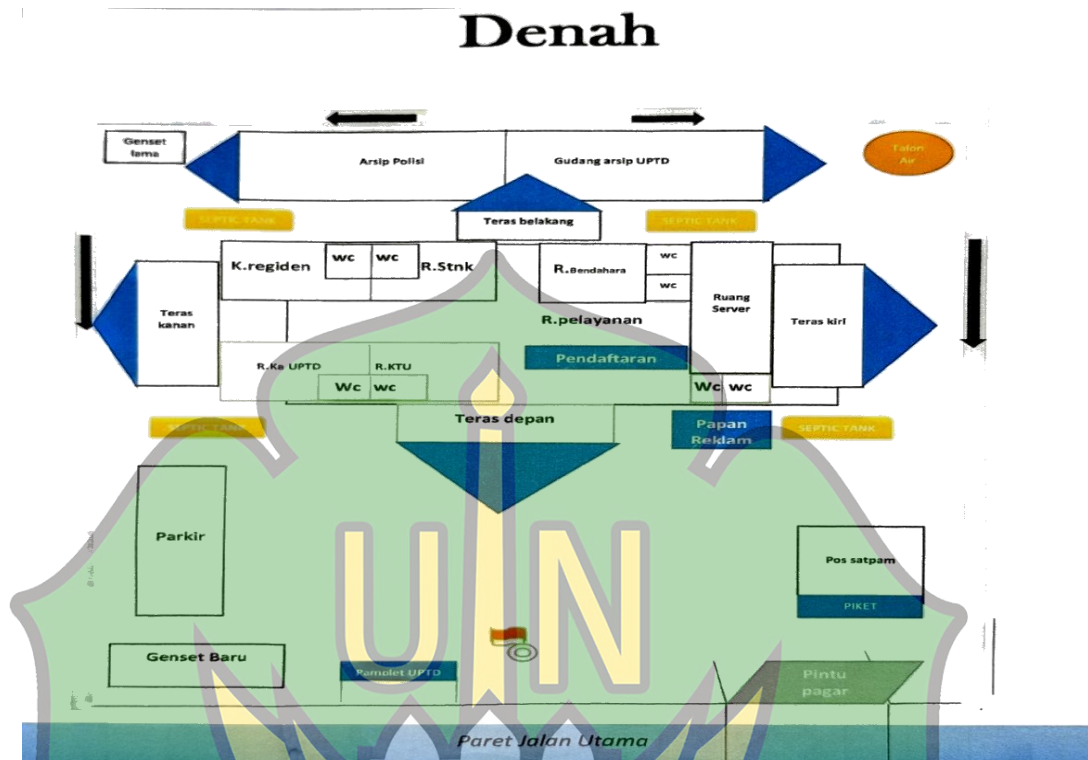
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian

4.1.1 UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Pada tanggal 27 Maret tahun 2007 tahap ketujuh diresmikan Operasional Kantor Bersama SAMSAT Sinabang oleh Gubernur Nanggroe Aceh Darussalam Drh, Irwandi Yusuf, M.Sc, berdasarkan Keputusan bersama Gubernur Nanggroe Aceh Darussalam, kepla kepolisisan Daerah Nanggroe Aceh Darussalam dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Nanggroe Aceh Darussalam dengan peraturan bersama antara Gubernur Nanggroe Aceh Darussalam, Kapolda Aceh Nanggroe Aceh Darussalam, Kepala PT. Jasa Rahaeja (Persero) Cabang Aceh Nomor: 11 tahun 2007; ist/ 02/ II/ 07;P/R/5/2007 Tentang Pembentukan Kantor Bersama SAMSAT Sinabang di Kabupaten Simeulue dalam pengurusan STNK, PKB/BBNKB dan SWDKLLJ tanggal 22 Februari 2007. Kantor bersama SAMSAT Simeulue dibangun pada tahun 2007 dengan luas tanah yaitu $20\text{m} \times 34\text{m} = 680,0 \text{ m}^2$ dan dengan luas bangunan yaitu $220,01 \text{ m}^2$.



Gambar 4.1 Denah UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Sumber: UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

4.1.2 Visi Dan Misi UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Visi :

Visi dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue yaitu “Terwujudnya pelayanan prima pada kantor bersama SAMSAT Se-Aceh.”

Misi :

Sedangkan Misi dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
- b. Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
- c. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, cepat dan transparan berbasis teknologi informasi.

- d. Mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor
- e. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan

Motto :

Adapun Motto dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue yaitu:

“Pelayanan prima adalah budaya kerja kami”

4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi

Untuk melaksanakan tugas sesuai dengan pasal 10, UPTD SAMSAT Kabupaten Simeulue memiliki tugas dan fungsi yaitu:

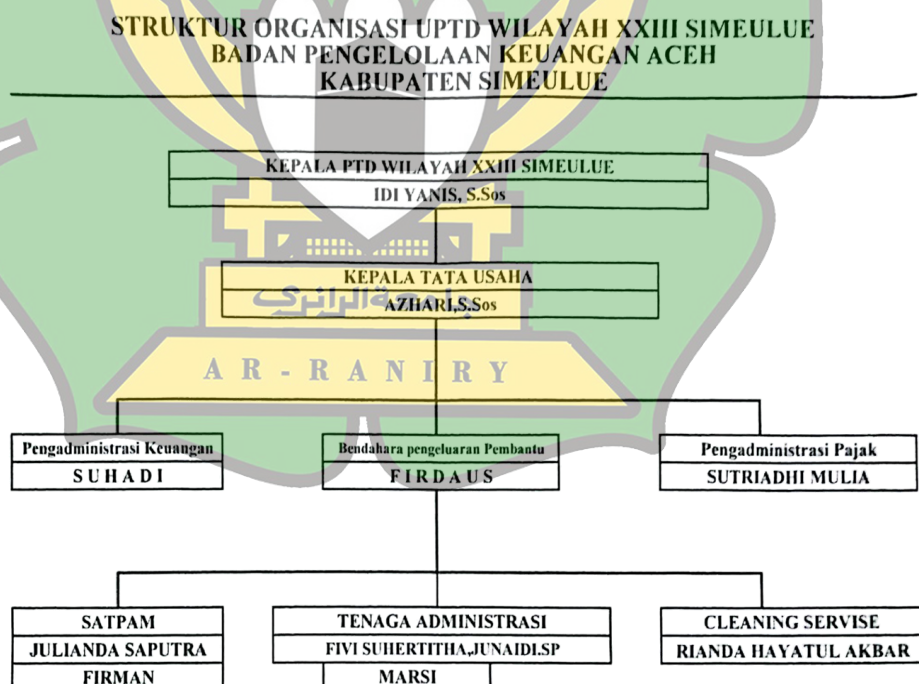
1. Melaksanakan sebagian kegiatan teknis penunjang di bidang pemungutan pendapatan daerah di Wilayah kerjanya masing-masing.
2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

UPTD SAMSAT Simeulue mempunyai fungsi yaitu:

- a. Penyusunan program perencanaan di bidang pemungutan pendapatan daerah di wilayah kerjanya;
- b. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan;
- c. Pelaksanaan kebijaksanaan teknis administrasi dan teknis pelaksanaan pemungutan pendapatan daerah;
- d. Pelaksanaan pelayanan umum tentang pemungutan pajak daerah serta penerimaan daerah lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan peraturan perundang-undangan;
- e. Pembinaan, pengendalian pelaksanaan tugas pemungutan penerimaan daerah sesuai lingkup tugasnya;

- f. Pelaksanaan penyusunan rencana teknis operasional pemungutan pajak dan sumber pendapatan daerah lainnya dalam rangka memenuhi target yang dibebankan;
- g. Pelaksanaan pengkajian dan analisis teknis operasional pemungutan pajak dan sumber pendapatan daerah lainnya;
- h. Pelaksanaan pengujian dan penerapan teknologi pemungutan pajak dan sumber pendapatan daerah lainnya;
- i. Pelaksanaan kebijaksanaan teknis di bidang tugasnya;
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan

4.1.4 Strukur Organisasi Tipe B UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

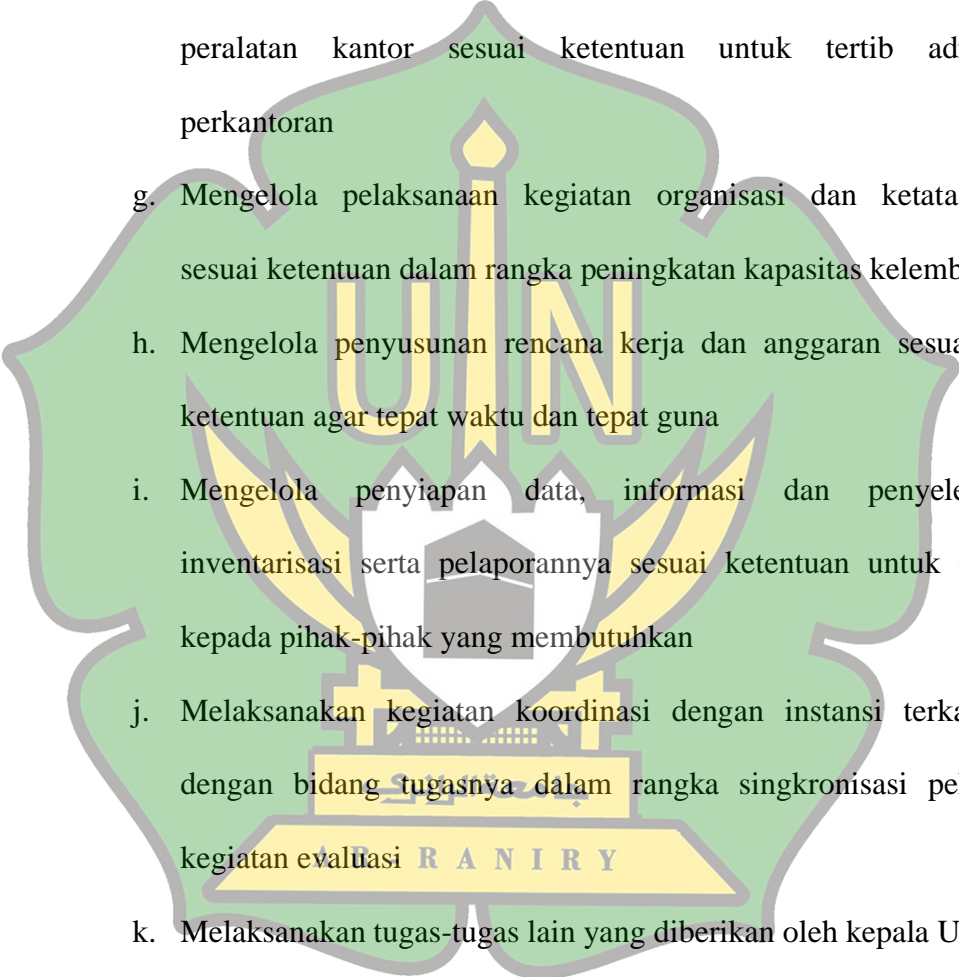


Gambar 4.2 Strukur Organisasi Tipe B UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Sumber: UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Adapun uraian tugas dari maing-masing karyawan UPTD SAMSAT Kabupaten Simelue sebagai berikut:

1. Bapak Idi yanis, S.Sos selaku kepala UPTD SAMSAT Wilayah XXIII Simeulue yang mempunyai tugas, yaitu:
 - a. Menandatangani surat tanda setoran
 - b. Menandatangani laporan penerimaan PKB/BBN-KB denda dan SWDKLLJ
 - c. Mengawasi mekanisme penetapan pembayaran dan laporan pajak
 - d. Memeriksa, melaporkan penggunaan SKPD dan SKPD rusak
 - e. Mendisposisikan permohonan keringanan denda PKB/BBN-KB
 - f. Menandatangani SKPD-KB
2. Bapak Azhari, S.Sos selaku kepala Tata Usaha UPTD SAMSAT Wilayah XXIII Simeulue yang mempunyai tugas, yaitu:
 - a. Membuat rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas
 - b. Membagi tugas-kepada bawahan sesuai seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar
 - c. Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya
 - d. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi

- 
- e. Mengelola kegiatan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dokumentasi, perpustakaan, dan kearsipan sesuai ketentuan dalam rangka kelancaran kegiatan UPTD
 - f. Mengelola administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan peralatan kantor sesuai ketentuan untuk tertib administrasi perkantoran
 - g. Mengelola pelaksanaan kegiatan organisasi dan ketatalaksanaan sesuai ketentuan dalam rangka peningkatan kapasitas kelembagaan
 - h. Mengelola penyusunan rencana kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan agar tepat waktu dan tepat guna
 - i. Mengelola penyiapan data, informasi dan penyelenggaraan inventarisasi serta pelaporannya sesuai ketentuan untuk dibagikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan
 - j. Melaksanakan kegiatan koordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan kegiatan evaluasi
 - k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala UPTD
 - l. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.
3. Bapak Firdaus selaku Bendahara Pengeluaran Pembantu pada bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas, yaitu:
 - a. Merekap TBPKP
 - b. Menerima dokumen hasil PKB/BBN-KB dari Wajib Pajak

- c. Membuat surat tanda setoran pajak
 - d. Mencatat penerimaan dan penyetoran PKB/BBN-KB kas umum
 - e. Membuat rekapitulasi Penerimaan PKB/BBN-KB
 - f. Membuat laporan penerimaan PKB/BBN-KB berjenis kendaraan bermotor
 - g. Membuat laporan penerimaan dan penyetoran PKB/BBN-KB
 - h. Mencetak realisasi pendapatan PKB/BBN-KB dan denda PKB perbulan
 - i. Pengarsipan berkas laporan berjalan
4. Bapak Suhaidi selaku Pengadministrasi Keuangan pada bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas, yaitu:
- a. Menerima formulir SPT PKB/BBN-KB beserta dokumen pendukung dari wajib pajak
 - b. Memeriksa kelengkapan SPT dari wajib pajak
 - c. Menghitung dan menetapkan PKB/BBN-KB terhutang
 - d. Menyerahkan formulir SPT kepada korektor
 - e. Membuat rekapitulasi penerimaan PKB/BBN-KB
 - f. Membuat laporan penerimaan PKB/BBN-KB perjenis kendaraan bermotor
 - g. Mencetak struk pembayaran PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ
 - h. Mencetak notis pajak PKB/BBN-KB
 - i. Pengurus barang

5. Bapak Sutriadi Mulia selaku Pengadministrasi Pajak pada bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas, yaitu:

- a. Menyiapkan dokumen rencana kebutuhan dan penganggaran barang
- b. Melaksanakan pencatatan dan inventarisasi barang milik kantor
- c. Membantu mengamankan barang milik kantor yang berada pada kuasa pengguna barang
- d. Melaksanakan stock opname barang persediaan
- e. Menyusun laporan barang sementara dan tahunan
- f. Mengajukan surat permintaan barang kepada kuasa pengguna barang
- g. Memberi label barang milik Aceh

6. Ibu Fivi Suhertitha, Sp dan Bapak Marsi selaku tenaga administrasi pada bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas, yaitu:

- a. Petugas loket penetapan
 - a) Menetapkan pembayaran pajak kendaraan
- b. Merekap absensi
 - a) Rekap absen untuk kebutuhan pembayaran gaji
- c. Pengarsipan wajib pajak
 - a) Tertatanya arsip wajib pajak

7. Bapak Julianda Saputra dan Bapak Firman sebagai Penjaga Keamanan (Satpam) yang mempunyai tugas, yaitu:

- a. Menjaga sarana dan prasaran kantor
 - a) Sarana dan prasarana terjaga dalam lingkungan kantor
- b. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban lingkungan kantor

- a) Aktivitas lingkungan kantor terhindar dari gangguan internal maupun eksternal
 - c. Menegakkan peraturan dan tata tertib kantor
 - a) Terealisasinya keadaan yang kondusif di kantor
8. Bapak Rianda Hayatul Akbar sebagai Jasa Kebersihan (Cleaning Service) yang mempunyai tugas, yaitu:
- a. Membersihkan lingkungan kantor
 - a) Kebersihan lingkungan
 - b. Membersihkan toilet
 - a) Kenyamanan toilet
 - c. Membersihkan ruangan kerja
 - a) Kebersihan ruangan kerja

4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian

4.2.1 Strategi Kantor SAMSAT Dalam Menumbuhkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue

Pada hakikatnya, strategi merupakan suatu perencanaan yang akurat terkait suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh tujuan dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu tujuan maupun target akan susah didapatkan tanpa adanya strategi, karena pada kenyataannya segala sesuatu yang dilakukan sebelumnya harus ada strategi maupun perencanaan yang matang.⁶¹ Strategi merupakan bentuk suatu perencanaan penunjukan arah pekerjaan yang berukuran besar dan luas dalam memobilisasikan sumber daya organisasi yang dapat

⁶¹ Rafi'udin Dan Maman Abdul Djaliel, (1997). *Prinsip Dan Strategi Dakwah*, (Bandung: Cv. Pustaka Setia). Hal. 77.

memperoleh keuntungan yang nyata dalam sebuah usaha ataupun panduan yang berpedoman dari target dan rencana, penyaluran sumber daya dan hubungan organisasi dengan pasar, kompetitor, dan beberapa faktor lingkungan.⁶²

Sesuai dengan teori diatas, UPTD SAMSAT Wilayah XXIII di Kabupaten Simeulue memiliki beberapa Strategi dalam menumbuhkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue, antara lain:

1. Strategi Organisasi

Strategi organisasi selalu berkaitan dengan visi, misi, tujuan dan upaya strategi baru. Tahapan ini akan menjelaskan dengan singkat, padat, dan jelas terhadap sudut pandang masa depan organisasi. Adapun beberapa bagian yang terdapat pada strategi organisasi yaitu visi dan misi organisasi beserta tujuannya.

a. Visi dan Misi UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue

Selama menjalankan tugasnya, UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue memiliki visi yaitu : “Terwujudnya pelayanan prima pada kantor bersama SAMSAT Se-Aceh”. Visi yang dimiliki oleh SAMSAT Kabupaten Simeulue diharapkan dapat melaksanakan dan mewujudkan tujuan organisasinya. Untuk mewujudkan visi yang efektif, SAMSAT Kabupaten Simeulue merumuskan beberapa misi yang dapat digunakan sebagai tahapan-tahapan strategi dalam mewujudkan visi. Berikut misi dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
2. Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan

⁶² Ali Hasan, (2010). *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), Hal. 29

3. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, cepat dan transparan berbasis teknologi informasi.
4. Mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor
5. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan

Demi mewujudkan visi kantor, maka SAMSAT Kabupaten Simeulue mempunyai 5 misi sebagai pendukung dalam menjalankan visinya. Salah satu misinya ialah meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat. Terkait hal diatas peneliti melakukan wawancara dengan salah satu informan masyarakat terkait penerapan visi dan misi di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

Wawancara dengan bapak Julianto yang menjabat sebagai Kepala Desa Lasikin sekaligus wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simelue.

“Menurut saya kantor SAMSAT saat ini memang sudah jauh kemajuannya dari tahun-tahun yang sebelumnya. Alhamdulillah dengan pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT sangat jauh perkembangannya dari sebelumnya.”⁶³

b. Tujuan Kantor UPTD- Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue

Hakikatnya, setiap organisasi memiliki tujuan kantornya masing-masing, begitu halnya dengan Kantor UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue juga memiliki tujuan kantor. Tujuan dari SAMSAT Kabupaten Simeulue dipadankan dengan tujuan dari Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia dan PT Jasa Raharja (Persero) sehingga dapat menempatkan inti dari pengaktualan implementasi visi misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

⁶³ Wawancara Dengan Bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

Jika dilihat dari perspektif visi dan misi, tujuan yang telah diraih dalam mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, cepat dan transparan berbasis teknologi informasi dapat dinyatakan bahwa misi tersebut telah berhasil diterapkan dengan baik, hal ini sesuai dengan beberapa pernyataan dari informan masyarakat.

2. Strategi Program

Strategi program berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan strategi suatu program. Strategi ini menyebarkan dan mencitrakan apakah risiko dari program itu baik bagi organisasi yang bersangkutan dan sasaran organisasi atau sebaliknya memiliki resiko yang tidak baik. Terdapat dua hal yang dapat ditinjau dari strategi program, yaitu ada program dan dampak program.

a. Program

Program merupakan suatu rencana kegiatan yang digunakan untuk melakukan perubahan dalam sebuah organisasi. Program yang telah dijalankan akan sangat bermanfaat dalam instansi karena menjadi strategi yang tepat dalam mewujudkan sasaran dan tujuan instansi⁶⁴.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada tanggal 25 Juni 2023 terkait pelaksanaan program kerja di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue menunjukkan bahwa:

“Masih terdapat program kerja seperti sosialisai yang belum merata kesemua daerah di Kabupaenupaen Simeulue.”⁶⁵

⁶⁴ Ratih Sri Melyani, Dkk., *Ibid.* Hal. 17

⁶⁵ Oservasi awal peneliti pada tanggal 25 Juni 2023

Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Idi Yanis, Sos. selaku Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue terkait program kerja yang realisasikan kepada seluruh wajib pajak di Kabupaten Simeulue.

“Kita mengadakan program sosialisasi, mengadakan tilang atau razia kendaraan bermotor, dan melaksanakan program pemutihan pajak. Sosialisasi yang kami lakukan biasanya seperti komunikasi door to door saja dengan memberitahukan kepada orang-orang yang sedang berada di tempat keramaian tentang pentingnya pajak, sehingga dengan begitu orang-orang akan menyampaikannya kepada keluarga maupun tetangga mereka.”⁶⁶

Program dari Kantor UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue ialah dilaksanakannya program pemutihan, razia gabungan, dan sosialisasi melalui komunikasi interpersonal secara door too door. Selama berjalannya program tersebut, Kantor SAMSAT telah melakukan tugasnya dengan baik hanya saja masih terdapat beberapa program yang dijalankan itu belum menyebar dan merata ke semua daerah di Kabupaten Simeulue sehingga program tersebut tidak dapat meraih sepenuhnya para wajib pajak yang berada di Kabupaten Simeulue. Seperti halnya razia gabungan dan sosialisasi melalui komunikasi interpersonal secara door too door sebagian besar hanya dilakukan pada sekitaran Ibukota Kabupaten Simeulue saja (sekitaran Kecamatan Simeulue Timur), sedangkan di Kecamatan lain hampir tidak pernah dilaksanakannya program tersebut. Hal ini dibuktikan dengan hasil beberapa pernyataan dari informan masyarakat terkait program sosialisasi door to door yang dijalankan oleh SAMSAT.

⁶⁶ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 30 Oktober 2023

Wawancara dengan Ibu Salmiati selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Terkait sosialisasi dari pihak SAMSAT, seingat saya pernah dilakukan akan tetapi itu sudah sangat lama sekali. Sosialisasi itu dilakukan di Mesjid desa Lasikin yang dibaringi dengan acara lain. Jika Sosialisasi yang dilakukan SAMSAT hanya sebatas di keramaian orang seperti warung kopi saja, menurut saya sosialisasi yang seperti ini sangat tidak efektif sekali untuk diterapkan. Mengapa demikian, karena pastinya hanya orang yang berada ditempat itu saja yang mendengar pemberitahuan sedangkan orang yang tidak berada ditempat tidak akan mendapat informasi yang disampaikan kecuali salah satu keluarga mereka berada disana dan pun yang berada di warung kopi itu sebahagian besarnya bapak-bapak jadi para ibu-ibu tidak akan tahu terkait informasi itu. Saran saya, sosialisasi yang dilakukan SAMSAT jangan hanya di warung kopi saja akan tetapi menerapkan alternative lain yang lebih efektif seperti melakukan pertemuan ke desa-desa ataupun melakukan pengumuman pemberitahuan keliling dengan menggunakan mobil seperti Satpol PP.”⁶⁷

Wawancara dengan Bapak Julianto selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Untuk terkait dengan sosialisai tentang PKB yang disampaikan secara media seperti spanduk, baliho, media sosial, telah juga diberitahukan, akan tetapi untuk sosialisasi secara doo to door belum pernah dilakukan oleh SAMSAT. Dan beberapa masyarakat yang pernah datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran PKB pihak SAMSAT juga pernah menyampaikan terkait pajak ini. Seperti pengalaman saya ketika saya membayar PKB, pegawai SAMSAT juga memberitahukan kepada saya manfaat kalau masyarakat patuh bayar PKB seperti misalnya pada saat terjadi lakalantas, kalau kita sudah bayar pajak maka PKB yang telah kita bayarkan dapat menjadi dukungan kepada WP dengan program Jasa Raharja ”⁶⁸

Wawancara dengan bapak Rudi Atanta selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Meskipun letak kantor Samsat berada dalam satu Kecamatan dengan desa saya Air Pinang, akan tetapi saya belum pernah mendengar bahwa pihak Samsat melakukan sosialisasi mengenai pajak kendaraan bermotor ke Desa

⁶⁷ Wawancara Dengan Ibu Salmiati, S.Pd Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 08 November 2023

⁶⁸ Wawancara Dengan Bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

saya. Terkait hal ini, harapan saya agar program-program yang awalnya direncanakan itu harus segera diimplementasikan secara menyeluruh ke desa-desa yang ada di Kabupaten Simeulue.⁶⁹

Wawancara dengan bapak Syahwaludin selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Permintaan masyarakat agar pihak SAMSAT harus lebih menerapkan sosialisasi secara langsung kepada tiap-tiap desa maupun kecamatan terkait PKB ini. Misalnya di Kabupaten Simeulue sedang adanya program pemutihan pajak alangkah baiknya informasi tersebut disampaikan secara langsung saja agar lebih efektif dan lebih mudah dimengerti oleh masyarakat.”⁷⁰

Wawancara dengan bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Terkait sosialisasi secara langsung yang disampaikan oleh Samsat itu saya belum pernah mendengar dan menjumpainya. Sosialisasi yang juga dilakukan secara door to door yang dilakukan ke warung-warung kopi juga saya belum pernah menjumpainya. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat ini akan menjadi masalah yang sangat serius kedepannya, karena bagaimana masyarakat bisa sadar dan mengetahui betapa pentingnya pajak kalau pihak berwenang saja tidak menjalankan tugasnya dengan baik.”⁷¹

Wawancara dengan bapak Afwan Ghani selaku Wajib Pajak kendaraan Bermotor (PKB) di kabupaten Simeulue.

“Setahu saya untuk program sosialisas itu belum pernah dilakukan di Kecamatan Teupah Barat terkhususnya desa saya Pulau Teupah. Karena jika sosialisasi ada diadakan di Kecamatan Teupah Barat tentunya pihak Kecamatan akan mengundang seluruh perwakilan dari tiap-tiap desa untuk menghadiri acara sosialisasi tersebut. Dan tentunya saya sebagai masyarakat sekaligus pengurus di desa pasti mengetahuinya.”⁷²

⁶⁹ Wawancara Dengan Bapak Rudi Atanta Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 11 November 2023

⁷⁰ Wawancara Dengan Bapak Syahwaludin Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

⁷¹ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

⁷² Wawancara Dengan Bapak Afwan Ghani Selak Wajib Pajak, Pada Tanggal 15 November 2023.

Wawancara dengan bapak Oki Juanta selaku Wajib Pajak kendaraan Bermotor (PKB) di kabupaten Simeulue.

“Untuk program-program yang dijalankan oleh Samsat seperti sosialisasi dan razia kendaraan bermotor setahu saya itu belum pernah dilaksanakan secara langsung di kecamatan Simeulue Barat, hal ini mungkin saja karena letak kecamatan yang sangat jauh dari pusat kota kabupaten. Akan tetapi, walaupun demikian harapan kami agar pihak Samsat juga dapat melakukan sosialisasi itu meskipun hanya beberapa kali saja dalam setahun karena masyarakat disini masih banyak yang belum mengetahui pentingnya membayar pajak kendaraan itu sendiri.”⁷³

Proses penyampaian informasi terkait pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga sering dilakukan dengan menggunakan media lain seperti pembuatan spanduk, papan informasi, menyebarkan brosur kepada masyarakat yang sedang berkumpul-kumpul seperti warung kopi.

Berdasarkan hasil pernyataan dari bapak Idi Yanis, Sos selaku kepala UPTD Wilayah SAMSAT XXIII Kabupaten Simeulue.

“Proses penyampaian informasi kepada masyarakat tentang pentingnya pajak biasanya kami juga menggunakan media spanduk, baliho, dan brosur yang akan kami bagikan ke warung-warung kopi karena disana merupakan pusat keramaian orang dan pastinya banyak juga wajib pajak yang berada disana. Disana kami akan menjelaskan kepada masyarakat bahwa proses pembayaran pajak itu tidak lama hanya menggunakan waktu kurang lebih 10 menit saja”⁷⁴

Namun ada beberapa informan masyarakat yang memiliki pernyataan sedikit berbeda dari pegawai SAMSAT terkait penyampaian informasi PKB melalui media cetak, pernyataan tersebut diantaranya:

Wawancara dengan bapak Syahwaludin selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

⁷³ Wawancara dengan bapak Oki Juanta selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 16 November 2023).

⁷⁴ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

“Setahu saya pihak Samsat belum pernah melakukan sosialisasi secara langsung terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), namun saya pernah melihat pemberitahuan di media-media elektronik seperti selebaran terkait pajak ini. Untuk sosialisasi yang dilakukan di warung kopi pernah saya temui dan yang menyampaikan itu hanya dari pihak Polres Simeulue saja, sosialisasi yang mereka sampaikan berisi setiap pengendara wajib menggunakan helm yang berstandar SNI, pengendara wajib membawa surat-surat kendaraannya, wajib pajak diwajibkan untuk membayar pajak tepat waktu.”⁷⁵

Wawancara dengan ibu Ita Mondia selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Kalau untuk sosialisasi secara langsung itu saya belum pernah menjumpainya, namun saya pernah melihat pemberitahuan-pemberitahuan terkait pembayara PKB itu di sosial media dan spanduk atau baliho yang terpasang di jalan-jalan.”⁷⁶

Wawancara dengan bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Terkait sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pihak SAMSAT menurut saya masih sangat kurang terutama pada bagian promosi-pomosi.”⁷⁷

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat belum sepenuhnya dapat merealisasikan program-program mereka baik itu berupa sosialisasi, razia kendaraan bermotor maupun penggunaan media massa sebagai alat penyampaian informasi terkait kendaraan bermotor.

b. Dampak Program

Dampak merupakan efek yang diterima dari suatu kegiatan yang telah dijalankan sebelumnya agar dapat mencapai suatu sasaran tertentu. Dampak dari

⁷⁵ Wawancara Dengan Bapak Syahwaludin Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

⁷⁶ Wawancara Dengan Ibu Ita Mondia Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

⁷⁷ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

suatu program yang dilakukan akan muncul ketika dilaksanakannya program tersebut yang memiliki kaitan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

Dampak dari program guna meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dijalankan oleh kantor SAMSAT akan sangat memiliki pengaruh baik untuk meningkatkan pendapatan daerah di Kabupaten Simeulue. Selain itu juga, program ini akan memiliki dampak yang bagus bagi kantor SAMSAT Simeulue. Dampak dari program yang dijalankan oleh UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue memiliki efek yang baik bagi para wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue seperti halnya program pemutihan, razia gabungan, dan sosialisasi yang dilakukan oleh kantor SAMSAT menjadikan masyarakat lebih antusias dalam membayar pajak.

Mengapa demikian, karena dengan adanya pemutihan para wajib pajak menjadi lebih ringan biaya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sehingga para wajib pajak mengalami tunggakan akan dibebaskan dari sanksi administrasi yang seharusnya mereka dapatkan, dengan adanya razia gabungan para wajib pajak akan memiliki dorongan lebih dalam diri mereka untuk membayar pajak kendaraan motor mereka, dengan adanya sosialisasi tersebut akan membuat para wajib pajak lebih mengetahui apa itu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan seberapa pentingnya pembayaran itu dilakukan untuk kemajuan dan dapat meningkatkan pendapatan daerah di Kabupaten Simeulue. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa pegawai UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

Wawancara peneliti dengan bapak Idi Yanis, S. Sos. Selaku kepala di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

“Selama saya menjadi kepala di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue kurang lebih dari 3(tiga) tahun yang lalu, Alhamdulillah program-program yang kami terapkan memiliki dampak yang baik dari tahun-tahun sebelumnya meskipun hanya beberapa persen saja.”⁷⁸

Wawancara peneliti dengan bapak Azhari, S. Sos. Selaku Kepala Tata Usaha di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

“Selama kami menerapkan program tentu ada sedikit hambatan yang kami terima, namun hambatan itu tidak terlalu serius dan masih bisa kami tangani. Setiap program yang kami jalankan Alhamdulillah berbuah manis dengan adanya peningkatan pembayaran pajak tiap tahunnya.”⁷⁹

3. Strategi Sumber Daya

Mengoptimalkan beberapa sumber daya yang ada seperti sumber daya keuangan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia, organisasi dapat melaksanakan tindakannya dengan secara optimal. Terdapat dua faktor pendukung strategi sumber daya dalam organisasi antara lain sumber daya manusia (SDA), sumber daya keuangan (SDK) serta sarana dan prasarana.

a. Sumber Daya Manusia

Peran sumber daya manusia sangat penting bagi kelangusungan jalannya suatu organisasi karena SDM merupakan subjek penggerak terdepan dalam melaksanakan program maupun kegiatan yang yang terdapat dalam instansi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. SDM dijadikan sebagai sumber daya yang dapat memberikan pengaruh besar dalam penentuan kesuksesan

⁷⁸ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 30 Oktober 2023

⁷⁹ Wawancara Dengan Bapak Kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

organisasi karena SDM mempunyai keahlian dalam berfikir, berpendapat dan bertindak secara baik dan benar.

SDM yang terdapat pada kantor SAMSAT Simeulue ialah terdiri dari 4 instansi yang berkolaborasi secara bersamaan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi kantor SAMSAT guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue guna dapat meningkatkan pendapatan daerah. Berikut daftar jumlah pegawai pada UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue :

Tabel 4.1
Data Jumlah Pegawai UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue

No	Jenis Personil	Jumlah (Orang)
1	UPTD	10 Orang
2	Kepolisian	4 Orang
3	Jasa Raharja	1 Orang
4	Bank Aceh (BPD)	1 Orang
Jumlah		16 Orang

Sumber: UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Tabel diatas menunjukkan bahwa SAMSAT Simeulue mempunyai keseluruhan pegawai sebanyak 16 orang, yang terdiri dari pegawai UPTD sebanyak 10 orang mencakup 5 orang PNS dan 5 orang non PNS, pegawai kepolisian sebanyak 4 orang, pegawai PT. Jasa Raharja sebanyak 1 orang, dan pegawai bank Aceh (BPD) sebanyak 1 orang. Dilihat dari data jumlah keseluruhan pegawai di kantor SAMSAT Simeulue, SDM yang dimiliki masih sangat kurang dalam melaksanakan tugas dan fungsi kantor.

Berdasarkan pernyataan dari hasil wawancara dengan bapak Idi Yanis, S.Sos selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue terkait sumber daya manusia.

“Pada saat ini sumber daya manusia yang ada disini masih sangat kurang dan sangat tidak relevan dengan tugas yang kami kerjakan. SDM yang ada di provinsi enggan masuk dan bertugas ke Simeulue. Namun, kami sekarang masih berusaha untuk mengajukan permohonan ke provinsi terkait penambahan tenaga kerja.”⁸⁰

Agar kegiatan yang dilaksanakan oleh kantor SAMSAT Simeulue dapat berjalan dengan lebih efektif, maka diperlukan adanya penambahan pegawai baik itu pegawai ASN maupun tenaga kontrak. Meskipun demikian, walaupun adanya keterbatasan tenaga kerja, pihak SAMSAT telah mengalami peningkatan kerja dengan pencapaian yang mereka dapatkan.

Hal ini disampaikan langsung oleh bapak Idi Yanis, S.Sos. selaku kepala UPTD pada saat sesi wawancara dengan peneliti.

“Pegawai SAMSAT memiliki komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaan mereka, karena kami memiliki target yang harus dicapai. Target yang kami maksud itu ialah para WP yang membayar pajak dalam 1 (satu) hari minimal 3 orang dan standarnya itu 10 orang. Alhamdulillah beberapa tahun terakhir kami telah mencapai target yang kami inginkan dibandingkan kinerja pada 3 tahun yang lalu.”⁸¹

b. Sumber Daya Keuangan

Sumber Daya Keuangan memiliki pengaruh besar dalam menyukseskan program dan kegiatan yang dijalankan oleh kantor. Tanpa adanya dukungan dan bantuan dari Sumber Daya Keuangan (SDK), program yang dimiliki kantor SAMSAT tidak akan berjalan dengan semestinya bahkan sangat sulit untuk

⁸⁰ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 30 Oktober 2023

⁸¹ Wawancara Dengan Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

dijalankan. Jika dalam suatu instansi mempunyai SDM yang kompeten dan handal namun instansi tersebut tidak memiliki sumber daya keuangan ataupun SDK instansi tersebut tidak stabil, maka SDM pada instansi tersebut akan memiliki banyak kesulitan serta tidak dapat menjalankan tugas dan fungsi kantor dengan efektif sesuai dengan tujuan organisasi. Sumber daya keuangan yang dimiliki instansi biasanya berbentuk angka dan akan di cairkan dalam bentuk uang.

Sumber daya keuangan UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue berasal dari Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA). Dalam rangka melaksanakan seluruh kegiatan dan program kantor, SAMSAT Simeulue sejauh ini tidak mengalami kendala dan hambatan terkait anggaran selama proses pelaksanaannya. Akan tetapi, pada tahun 2020 sampai dengan 2021, SAMSAT Simeulue mengalami pengurangan anggaran yang diakibatkan oleh adanya musibah di Indonesia terkait Covid-19 sehingga beberapa kegiatan dan program yang seharusnya dilaksanakan oleh SAMSAT terpaksa di hentikan sementara selama masa covid-19 selesai.

Hal ini disampaikan langsung oleh kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

“Kami tidak memiliki permasalahan terkait anggaran, akan tetapi memang pada saat masa-masa covid-19 pemerintah sempat melakukan pengurangan anggaran kepada tiap-tiap instansi karena pada masa itu segala sesuatu kegiatan terpaksa harus dihentikan sementara. Namun setelah masa covid berakhir, anggaran sudah kembali normal dan pekerjaan kembali dijalankan”⁸²

⁸² Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 30 Oktober 2023

c. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor penting dalam menyukseskan program dan kegiatan kantor selain sumber daya manusia dan sumber daya keuangan. Sarana dan prasarana merupakan perlengkapan, peralatan dan fasilitas kerja sumber daya manusia yang dapat digunakan sebagai faktor pendukung pelaksanaan tugas kantor dalam mencapai tujuan dan sasarannya.

UPTD SAMSAT Wilayah XXIII Kabupaten Simelue memiliki sarana yang sudah cukup layak selama proses pelaksanaan kegiatan program dalam rangka untuk meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue guna meningkatkan pendapatan daerah, namun terkait prasarana kantor sampai saat ini harapannya harus dikembangkan lagi. Hal ini disampaikan oleh beberapa informan baik itu dari pihak UPTD maupun pihak masyarakat yang menyaksikan langsung kondisi kantor.

Wawancara peneliti dengan bapak Idi yanis, S. Sos. selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue terkait sarana dan prasarana kantor.

“Disini Alhamdulillah sarana dan prasarana yang dimiliki sudah baik hanya saja ada beberapa yang masih kurang seperti belum tersedianya SAMSAT jempol, dan mobil SAMSAT keliling. Terkait gedung kantor masih dibawah standard karena sampai saat ini kantor yang dipakai masih menggunakan bangunan lama. Dulu kami pernah mengajukan permohonan lahan baru, akan tetapi pemerintah daerah mengatakan tidak mempunyai lahan untuk didirikannya kantor baru.”⁸³

Wawancara dengan bapak Julianto selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

⁸³ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

“Kalau dilihat dari kondisi pulau dan daerah kita, menurut saya sarana dan prasarana yang dimiliki SAMSAT sekarang ini dapat dikategorikan sudah memadai dan lumayan sempurna daripada tahun-tahun sebelumnya.”⁸⁴

Dilihat dari kondisi saat ini, UPTD memerlukan beberapa penambahan prasarana lagi seperti Musholla untuk beribadah dan ruangan untuk fotokopi yang dapat memudahkan masyarakat melengkapi berkas yang kurang untuk kepengurusan terkait kendaraan bermotor mereka. Karena, Prasarana untuk fotokopi di kantor SAMSAT belum tersedia, sehingga masyarakat harus pergi keluar lingkungan kantor yang jaraknya lumayan jauh hanya untuk melengkapi berkas yang kurang.

Tabel 4.2
Daftar Prasarana UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

No	Nama Bangunan	Luas	Tahun Dibangun
1	Kantor Induk	220,01 m	2007
2	Pos Satpam	10 m	2020
3	Mushalla	-	-
4	Gudang	36 m	2020
5	Parkir	24 m	2007
6	Rumah Dinas	-	-
7	Kantin dan tempat Fotokopi	-	-

Sumber: UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Terkait dengan prasarana, beberapa informan masyarakat juga memberikan sedikit pernyataan dan masukan kepada pihak UPTD SAMSAT Kabupaten Simeulue, berikut pernyataanya berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti.

Wawancara dengan ibu Salmiati selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

⁸⁴ Wawancara Dengan Bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

“Harapan kami khususnya saya agar sekiranya di SAMSAT itu tersedianya prasarana untuk fotocopy karena jika sekiranya ada berkas yang belum kami lengkapi, kami tidak perlu jauh-jauh lagi untuk fotocopy berkas persyaratan tersebut dan dapat lebih menghemat waktu.”⁸⁵

Wawancara dengan bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Kalau untuk sarana yang ada di SAMSAT itu sudah cukup memadai, akan tetapi kalau terkait prasarananya menurut saya untuk sekelas Kabupaten itu perlu adanya perluasan lagi karena saya melihat gedung yang dipakai sekarang ini masih menggunakan gedung lama yang kecil. Jika sewaktu-waktu banyak WP yang datang untuk membayar pajak pasti akan terjadi desak-desakan dan prosesnya juga semakin lama.”⁸⁶

4. Strategi Kelembagaan

Beberapa bagian yang akan ditinjau dari strategi kelembagaan antara lain bagaimana organisasi dapat menggunakan sebaik mungkin bagian-bagian kelembagaan, yaitu peraturan, stuktur organisasi, standar operasional kerja, akuntabilitas, dan kekuasaan yang dimiliki organisasi agar dapat membantu pelaksanaan aktifitas dan membantu organisasi dalam memajukan rencana strategi. Adapun beberapa faktor pendukung dalam strategi kelembagaan yaitu struktur organisasi, wewenang, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).⁸⁷

a. Stuktur Organisasi

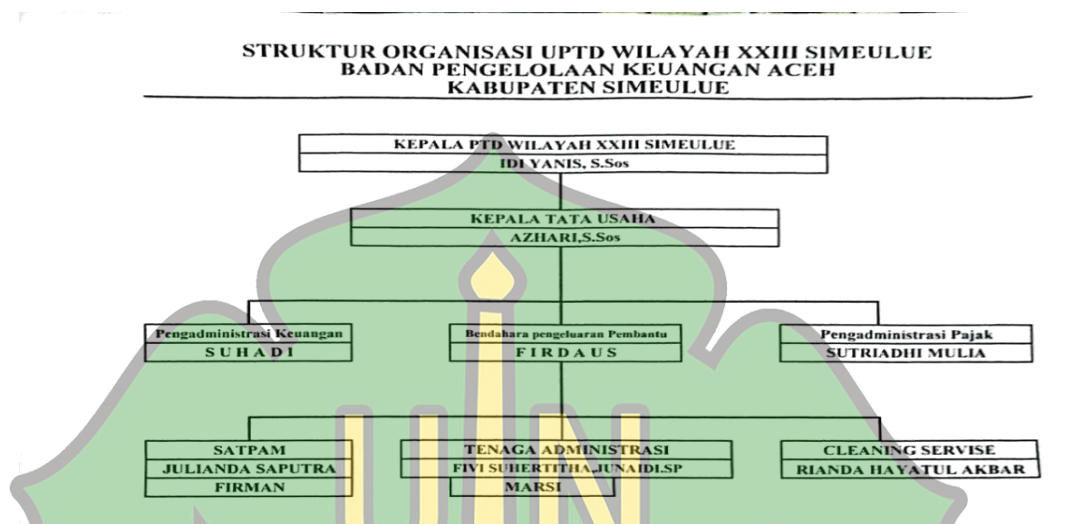
Struktur organisasi digunakan sebagai kode penghubung antara setiap faktor dalam instansi yang dapat menggambarkan pekerjaan, tugas dan tanggungjawab setiap bagian dalam instansi guna mencapai tujuan dan sasaran instansi. Sama halnya dengan UPTD SAMSAT Wilayah XXIII Kabupaten Simelue juga memiliki struktur organisasi yang dimana setiap bagiannya memiliki tugas pokok dan

⁸⁵ Wawancara Dengan Ibu Salmiati, S.Pd Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 08 November 2023

⁸⁶ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

⁸⁷ Ratih Sri Melyani, Dkk. *Ibid.* Hal. 15-20

tanggungjawabnya masing-masing. Berikut bagan struktur organisasi UPTD SAMSAT Wilayah XXIII Kabupaten Simelue:



**Gambar 4.3 Struktur organisasi UPTD SAMSAT Wilayah XXIII
Kabupaten Simelue**

Sumber: UPTD SAMSAT Wilayah XXIII Kabupaten Simelue

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa struktur organisasi UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue terdiri dari kepala UPTD, kepala bagian tata usaha yang didalamnya terdiri dari seksi pengadministrasi keuangan, seksi bendahara pengeluaran pembantu, seksi pengadministrasi pajak, dan seksi tenaga administrasi. UPTD juga dilengkapi dengan tenaga keamanan, dan tenaga kebersihan. Selama proses implementasi program dalam meningkatkan kesadaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue, program tersebut dijalankan dan diimplementasikan oleh kepala tata usaha yang didukung oleh bagian-bagian lain dalam struktur organisasi.

b. Kewenangan

Dalam strategi kelembagaan, kewenangan merupakan salah satu faktor penting yang harus diketahui. Kewenangan diartikan sebagai apa dan bagaimana

peraturan maupun kebijakan yang telah ditetapkan berdasarkan tugas pokok dan fungsi perorangan dalam organisasi.

UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue didirikan dengan tujuan untuk mempermudah, melancarkan dan mempercepat sistem administrasi kepengurusan dokumen kendaraan bermotor agar masyarakat dapat melakukan proses administrasi tersebut hanya dalam satu gedung saja. Kantor SAMSAT Simeulue memiliki wewenang yang didasari oleh tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 tahun 2015 Tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

Hal ini disampaikan langsung oleh bapak Idi yanis, S. Sos. selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue terkait pihak-pihak yang tergabung dalam UPTD SAMSAT Kabupaten Simeulue.

“SAMSAT berkolaborasi dengan Polri, jasa raharja, dan bank aceh yang digabungkan dalam satu atap, guna mempermudah seluruh WP dalam membayar PKB. Pembayaran PKB di SAMSAT hanya membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit dan paling lama 20 menit, akan tetapi jika pihak jasa raharja, Polri, dan bank Aceh dipisah gedung dengan SAMSAT maka proses pembayaran pajak akan membutuhkan waktu yang lebih lama lagi.”⁸⁸

c. **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Kunci berjalannya sebuah instansi ialah harus mempunyai panduan ataupun kaidah dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta visi dan misi kantor agar semua individu maupun kelompok dapat mengetahui apa saja yang harus mereka kerjakan dan siapa saja yang bertanggungjawab atas pekerjaan itu dengan menetapkan

⁸⁸ Wawancara Dengan Bapak Kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 30 Oktober 2023

menyusun semua system yang akurat, rinci, dan rapi, hal ini biasanya disebut sebagai Standar Oprasional Prosedur (SOP).⁸⁹

Menurut Arina 2016, SOP adalah sebuah pedoman untuk mengimplementasikan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan nilai pekerjaan dalam instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administrasi, prosedur kerja dan system unit kerja yang bersangkutan.⁹⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur kerja yang akan dijadikan pedoman maupun panduan dalam melaksanakan seluruh kegiatan rutin dalam instansi. SOP pada umumnya berisi bagaimana kaidah kerja individual di instansi, waktu melaksanakan kegiatan, dan siapa saja individu yang terlibat langsung dalam pekerjaan tersebut.

UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue memiliki tanggungjawab dalam pelayanan terkait Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNDK), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) dalam lingkungan kawasan daerah Kabupaten Simeulue.⁹¹ Selama proses pelaksanaan program meningkatkan kesadaran wajib pajak kendaran bermotor di Kabupaten Simeulue, kantor SAMSAT Simelue mempunyai acuan

⁸⁹ Andi Cudai, 2022. *Analisis Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Mediasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang*, (Tesis: Universitas Bosowa), Hal. 19.

⁹⁰ Arina, P., (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*, (Depok: Huta Publisher), Hal. 31

⁹¹ Dokumen Arsip Pendukung Dari UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue. Dengan Judul "Pedoman Kerja Tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Aceh". Tim Pembina SAMSAT Aceh Tahun 2017. Hal. 7

yaitu SOP. Standar Operasional Prosedur yang digunakan oleh SAMSAT Simeulue sama dengan SOP yang diaplikasikan oleh kantor SAMSAT se Provinsi Aceh, dengan begitu setiap kegiatan dan pekerjaan yang dilakukan oleh SAMSAT Simeulue tidak jauh berbeda dengan SAMSAT lain yang berada di Provinsi Aceh.

Sesuai dengan pernyataan dari bapak Idi Yanis, S.Sos selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue:

“Saya dan seluruh pegawai SAMSAT melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional kerja, jika tidak atau tanpa SOP akan bahaya. SOP yang kami laksanakan itu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Contoh pekerjaan yang diluar SOP itu seperti calo, karena calo tidak termasuk dalam SOP pelayanan. Jika ada pegawai yang melakukan pekerjaan diluar SOP, maka saya akan langsung memberikan teguran keras atau finalti”⁹²

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue ialah 10-20 menit untuk satu kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan pernyataan langsung dari bapak Idi Yani, S. Sos selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

Pada saat ini proses pembayaran PKB hanya membutuhkan waktu 10-20 menit saja, namun hal ini dapat berubah jika terjadi kendala yang datang dari luar dugaan para pegawai.⁹³

Meskipun demikian, pihak UPTD harus tetap lebih profesional lagi dalam melakukan pelayanan kepada pihak wajib pajak, dan pihak SAMSAT juga harus lebih siap lagi dengan berbagai kendala yang akan mereka dapatkan baik itu permasalahan internal maupun eksternal.

⁹² Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

⁹³ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

4.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kelalaian Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue

Masyarakat merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan pendapatan daerah. Sedangkan pendapatan daerah sebagian besar didapatkan dari pajak, salah satunya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Setiap masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor baik itu roda dua, empat, maupun enam diwajibkan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Simeulue masih terbilang rendah, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak mematuhi peraturan perundang-undangan terkait kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tabel 4.3
Laporan Penerimaan UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue Pada Tahun 2021 sampai dengan 2023

No	Tahun	Penerimaan BBN I	Penerimaan BBN II	Penerimaan PKB	Denda PKB
1	2021	743 Unit	96 Unit	5.238 Unit	1.299 Unit
2	2022	764 Unit	51 Unit	5.170 Unit	1.093 Unit
3	2023	686 Unit	7 Unit	4.701 Unit	564 Unit
Total		2.193 Unit	154 Unit	15.109 Unit	2.956 Unit

Sumber: UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue

Sesuai dengan data yang peneliti dapatkan, di Kabupaten Simeulue masih banyak terdapat masyarakat yang menunggak dan enggan untuk membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mereka. Hal ini dapat dilihat pada table

penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2021 hingga 2023 yang tiap tahunnya mengalami penurunan, sehingga menimbulkan efek buruk bagi Kabupaten Simeulue yang dapat mengurangi pendapatan daerah. Selain data diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa informan dan memberikan pernyataan yang mereka ketahui terkait penyebab kurangnya kepatuhan dalam melakukan pembayaran PKB ini.

Hal ini disampaikan langsung oleh bapak Idi Yanis, S.Sos selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue.

*“Banyaknya penunggakan PKB dikarenakan yang pertama itu faktor ekonomi masyarakat, kepatuhan masyarakat Simeulue membayar pajak itu biasanya hanya pada saat musim cengkeh saja karena hanya pada kondisi itu masyarakat Simeulue memiliki penghasilan lebih. Faktor yang kedua yaitu banyak kendaraan bermotor milik daerah luar selain nopol Provinsi Aceh masuk ke Simeulue tanpa sepengetahuan pihak yang berwajib serta tidak memiliki surat-surat yang lengkap”.*⁹⁴

Hal ini juga disampaikan oleh bapak Azhari, S.Sos selaku kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue.

*“Kurangnya kepatuhan masyarakat di Kabupaten Simelue dalam membayar PKB disebabkan oleh faktor ekonomi dan faktor jarak tempuh yang jauh. Karena bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kota seperti Kecamatan Simeulue Barat, Simeulue Tengah, dan Teluk Dalam, Dan Simelue Timur bagian ujung akan sangat kesusahan dengan jarak tempuh yang mereka lewati untuk sampai ke Kantor SAMSAT kurang lebih sampai 137 KM termasuk desa yang harus melewati sungai.”*⁹⁵

Selain hasil wawancara dari pihak SAMSAT, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa informan masyarakat di Kabupaten Simeulue. Berikut pernyataan mereka terkait hal ini.

⁹⁴ Hasil Wawancara Peneliti Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 30 Oktober 2023

⁹⁵ Hasil Wawancara Peneliti Dengan Bapak Kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

Wawancara dengan Ibu Salmiati selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Menurut saya kurangnya kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB itu terjadi karena beberapa faktor, diantaranya masyarakat tidak memperhatikan dan mengingat kapan pajak harus dibayar, faktor ekonomi seperti pada saat kendaraan mereka mati pajak tetapi masyarakat sedang tidak memiliki uang untuk membayarnya, dan yang terakhir mereka takut jika waktu mereka membayar pajak pada saat pajak kendaraan mereka sudah lama mati.”⁹⁶

Wawancara dengan Bapak Julianto selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Tingkat perekonomian pendapatan masyarakat di Kabupaten Simeulue kan masih terbilang rendah dan juga masyarakatnya kebanyakan lebih mau untuk membeli kendaraan bekas daripada yang baru karena harganya yang jauh lebih murah. Ketika masyarakat ini membeli kendaraan yang bekas dan barangkali pajaknya juga sudah lama mati jadi ketika masyarakat ini ingin melakukan pembayaran PKB timbul didalam dirinya rasa takut akan biaya besar yang akan mereka keluarkan.”⁹⁷

Wawancara dengan Ibu Ira yessi Susanti selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Penghambat masyarakat tidak membayar PKB itu kebanyakan karena mereka tidak mengetahui pentingnya pajak dan apa manfaat pajak itu untuk mereka. Namun, kebanyakan masyarakat itu penghasilannya masih rendah jadi mereka lebih mengutamakan kebutuhan pokok dulu baru kebutuhan yang lainnya.”⁹⁸

Wawancara dengan Bapak M. Rizal K selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

⁹⁶ Wawancara Dengan Ibu Salmiati, S.Pd selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 08 November 2023
⁹⁷ Wawancara Dengan Bapak Julianto selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023
⁹⁸ Wawancara Dengan Ibu Ira yYessi Susanti, SE. selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

“Alasana masyarakat tidak patuh membayar pajak itu saya lihat yang pertama karena faktor ekonomi dan kedua karena faktor gedung yang kecil sehingga menjadikan masyarakat malas antri.”⁹⁹

Wawancara dengan bapak Oki Juanta selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Berdasarkan pandangan saya ada beberapa alasan masyarakat tidak patuh membayar pajak, bisa jadi karena kendaraan mereka yang tidak lengkap suratnya, pendapatan mereka yang kurang, serta mereka tidak paham betul pentingnya pajak kendaraan itu sendiri”.¹⁰⁰

Wawancara dengan Bapak Syahwaludin selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Menurut saya kurangnya kepatuhan bisa jadi disebabkan oleh waktu, karena untuk diri saya sendiri merasa jangka waktu pembayaran pajak itu terlalu singkat. Saya ingin pembayaran PKB harus desamakan dengan pembayaran BL karea terkadang kami tidak memiliki waktu yang cukup untuk mengurusnya.”¹⁰¹

Wawancara dengan Ibu Ita Mondia selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Masyarakat bukannya tidak patuh untuk membayar pajak, hanya saja masyarakat memiliki alasan-alasan yang kuat untuk menungga membayar pajak salah satunya karena faktor ekonomi. Jika masyarakat memiliki penghasilan yang lebih, mereka juga tidak akan menungga pajak karena kan pajak sudah menjadi kewajiban setiap warga Negara.”¹⁰²

Wawancara dengan bapak Afwan Ghani selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Terkait kepatuhan membayar pajak, saya rasa seluruh masyarakat di Kabupaten Simeulue ingin menjadi warga Negara yang patuh terhadap seluruh peraturan dan ketetapan yang diberikan kepada seluruh warga negaranya hanya saja masyarakat disini kurang mampu untuk

⁹⁹ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

¹⁰⁰ Wawancara Dengan Bapak Oki Juanta Selaku Wajib paja, Pada Tanggal 16 November 2023

¹⁰¹ Wawancara Dengan Bapak Syahwaludin Selaku Wajib paja, Pada Tanggal 10 November 2023

¹⁰² Wawancara Dengan Ibu Ita Mondia Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

*menyganggupinya. Hal ini bisa jadi karena terkendala oleh faktor ekonomi masyarakat yang masih dibawah rata-rata dan masyarakat disini banyak yang menggunakan kendaraan bodong, seperti halnya di desa saya sebahagian besar pendapatan masyaraat disini pengangguran dan hanya mengandalkan hasil laut untuk mereka bertahan hidup”.*¹⁰³

Wawancara dengan bapak Rudi Atanta selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

*“Jika dilihat berdasarkan pendapat saya, tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh masyarakat di Kabupaten Simeulue ini masih terbilang kurang yang disebabkan oleh beberapa alasan seperti kurangnya penghasilan, kendaraan yang tidak lengkap suratnya, banyak desa yang jauh dari pusat kota, dan masih banyak masyarakat menganggap sepele tentang pentingnya membayar pajak kendaraan.”*¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas baik itu dari pihak UPTD SAMSAT maupun masyarakat di Kabupaten Simeulue, bahwa masih banyak terdapat masyarakat yang belum patuh dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan alasan yang berbeda-beda. Ada diantaranya karena mereka tidak mengetahui seberapa pentingnya pembayaran pajak, disamping itu faktor lain yang sangat mempengaruhi ialah ekonomi masyarakat yang masih dibawah rata-rata, kurangnya sosialisasi, komunikasi, waktu yang singkat, gedung yang sempit, serta adanya kebingungan dari pihak SAMSAT dalam melakukan pekerjaannya karena banyaknya terdapat kendaraan bermotor yang tidak memiliki surat-surat lengkap ataupun bodong.

Dalam hal ini, peneliti menemukan faktor yang menjadi penyebab masyarakat lalai dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu kurangnya tingkat kesadaran yang dimiliki sehingga menjadikan masyarakat atau

¹⁰³ Wawancara Dengan Bapak Afwan Ghani Selaku Wajib paja, Pada Tanggal 15 November 2023

¹⁰⁴ Wawancara Dengan Bapak Rudi Atanta Selaku Wajib paja, Pada Tanggal 11 November 2023

wajib pajak tidak memenuhi kewajiban mereka tanpa merasa bersalah pada perbuatan mereka.

1. Kesadaran

Kesadaran merupakan kondisi dimana seseorang telah mengerti dan mengetahui suatu keadaan yang terjadi.¹⁰⁵ Kesadaran wajib pajak diartikan suatu keadaan wajib pajak telah mengetahui, mengakui, menghargai, serta mentaati segala aturan ketentuan pajak yang telah ditetapkan dan bersungguh-sungguh untuk memahami kewajibannya sebagai wajib pajak.¹⁰⁶ Kesadaran yang dimaksud disini yaitu kesadaran yang dimiliki oleh seorang wajib pajak baik itu masyarakat maupun pemerintah dalam menjalankan kewajiban mereka.

Akibat kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat maupun wajib pajak akan sangat berdampak buruk bagi peningkatan pendapatan daerah, dalam hal ini masyarakat diwajibkan untuk selalu sadar dalam menjalankan tugasnya sebagai pewajib pajak yang baik dan kompeten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Idi Yanis, S. Sos. Selaku Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, memberikan pernyataan bahwa:

“Dilihat dari kondisi dari beberapa tahun tahun terakhir hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang belum sadar betapa pentingnya pembayaran pajak kendaraan dan dampaknya kepada Kabupaten Simeulue meskipun per tiap tahunnya ada peningkatan walaupun hanya beberapa persen saja.”¹⁰⁷

¹⁰⁵ Tarjo Dan Sumarjuwono Tjiptohadi, 20105. *Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi Dan Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Manajemen Akuntansi Dan Bisnis, Vol. 3, No. 2

¹⁰⁶ Ayuni,dkk., 2023. *Pengaruh Kesadara Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, DN Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor (Kajian Studi Literatur Manajemen Keuangan Daerah)*, Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT), Vol. 5, No. 1

¹⁰⁷ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

Kurangnya tingkat kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Simeulue, peneliti melihat ada beberapa faktor utama yang menjadi kendalanya yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat, perilaku yang diterima masyarakat, serta kepribadian yang dimiliki masyarakat maupun para pegawai yang bekerja di kantor SAMSAT Kabupaten Simeulue.

a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami oleh seseorang. Menurut Nurlaela (2013), Pengetahuan terkait perpajakan juga merupakan kunci dasar wajib pajak untuk mengetahui kewajiban mereka membayar pajak sesuai dengan ketentuan hukum, undang-undang, dan proses perpajakan yang baik dan benar. Pengetahuan wajib pajak mengenai manfaat PKB bagi masyarakat dan daerah, tarif pajak yang harus mereka bayarkan, sanksi pajak yang mereka dapatkan, beserta kewajiban lain yang menjadi tanggungjawab mereka sesuai dengan ketentuan undang-undang.¹⁰⁸

Di Kabupaten Simeulue pengetahuan masyarakat mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terkait manfaatnya, akibat tidak membayar pajak, tarif pajak, dan bahkan dampak bagi mereka pun, mereka kurang memahaminya. Sesuai dengan beberapa pernyataan yang dikumpulkan dari informan mengenai pengetahuan mereka tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan masyarakat terkait sejauh mana pengetahuan mereka tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

¹⁰⁸ Dewi Kusuma Wardani, *Ibid*, Hal. 16 dalam Jurnal Nurlaela & Siti, 2013. *Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*, Jurnal Paradigma Vol, 11 No. 02

Wawancara dengan bapak Julianto selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Menurut saya pembayaran PKB ini merupakan salah satu yang dapat menunjang distribusi pajak, APBD dan keuangan daerah yang dapat digunakan untuk mensejahterakan masyarakat. Jika masyarakat melakukan pembayaran PKB, mereka akan bebas, nyaman, dan tidak bermasalah dalam melakukan aktifitasnya yang menggunakan kendaraan bermotor.”¹⁰⁹

Wawancara dengan ibu Ira yessi Susanti selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Saya merupakan WP yang aktif membayar pajak, namun terkait manfaat dan pentingnya pajak saya hanya mengetahui seadanya saja dan tidak selengkap itu. Saya melakukan pembayaran pajak karena saya hanya tahu itu sebagai kewajiban setiap warga Negara yang memiliki kendaraan bermotor.”¹¹⁰

Wawancara dengan bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Sebagai warga Negara yang baik dan taat akan aturan, kita harus membayar pajak karena kita semua hidup bernegara bukan hidup sendiri-sendiri.”¹¹¹

Wawancara dengan bapak Syahwaludin selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“saya mengetahui apa itu PKB karena merupakan kewajiban kami yang memiliki kendaraan bermotor, akan tetapi saya tidak mengetahui sanksi apa yang akan saya dapatkan jika saya tidak membayar PKB karena pihak SAMSAT pun tidak pernah sosialisasi ke desa-desa terkait hal tersebut.”¹¹²

¹⁰⁹ Wawancara Dengan Bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

¹¹⁰ Wawancara Dengan Ibu Ira Yessi Susanti, SE Selaku Wajib pajak, Pada tanggal 10 november 2023

¹¹¹ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

¹¹² Wawancara Dengan Bapak Syahwaludin Selaku Wajib Pajk, Pada tanggal 10 N0vember 2023

Wawancara dengan bapak Rudi Atanta selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Kalau untuk sekedar bertanya apa itu pajak kendaraan pastinya saya tahu karena itu sudah menjadi kewajiban setiap warga negara yang memiliki kendaraan bermotor, hanya saja jika ditanya mengenai dampak, manfaat dan keuntungan, sanksi dan lain-lain saya rasa kami harus lebih belajar banyak lagi. Maka dari itu seperti yang saya ucapkan sebelumnya, saya berharap pihak Samst untuk lebih meluaskan lagi jangkauan sosialisinya sampai ke daerah-daerah yang jauh dari pusat kota seperti desa kami ini”

Wawancara dengan bapak Afwan Ghani selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Setiap masyarakat saya yakin pasti mengetahui apa itu pajak kendaraan bermotor dan kewajiban mereka jika sudah memiliki kendaraan pribadi. Akan tetapi untuk menjalankan kewajibannya itu tergantung pada kesadaran diri masing-masing para wajib pajak”

Wawancara dengan bapak Oki Juanta selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Kewajiban setiap warga Negara yang sudah memiliki kendaraan bermotor salah satunya yaitu membayar pajak, namun banyak diantaranya masyarakat tidak mau melakukan kewajiban mereka. Hal ini menurut saya karena masyarakat terutama pada desa saya kurang mengetahui pentingnya membayar pajak kendaraan, bisa saja hal ini disebabkan oleh letak desa saya yang sangat jauh dari pusat kota dan di daerah saya juga sangat jarang dan bahkan tidak pernah ada razia kendaraan”

Sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengetahui apa itu pajak, akan tetapi mereka masih kurang mengetahui betapa pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bagi pendapatan Kabupaten Simeulue. Dengan begitu, seharusnya pihak kantor SAMSAT lebih antusias dan berusaha lagi dalam mensosialisasikan dan melaksanakan program-program yang ada kepada seluruh wajib pajak di Kabupaten Simeulue terkait pentingnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sosialisasi dan razia

kendaraan tidak hanya dilakukan di Wilayah sekitar kecamatan saja seperti Simeulue Timur, akan tetapi pihak SAMSAT harus melakukan sosialisasi ke seluruh kecamatan dan desa yang ada di Kabupaten Simeulue, agar tidak hanya masyarakat dalam satu Wilayah saja yang mengetahui pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, akan tetapi masyarakat di seluruh daerah yang berada di Kabupaten Simeulue juga mengetahui akan kewajiban mereka.

b. Perilaku

Perilaku merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu dalam menanggapi sesuatu yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun lingkungan sekitarnya. Perilaku seseorang dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal biasanya perilaku yang terjadi akibat kemauan yang dikendalikan oleh individu itu sendiri yang mungkin memang sudah menjadi faktor kebiasaan. Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal biasanya perilaku yang disebabkan oleh lingkungan luar, dalam artian perilaku itu terjadi dalam bentuk keterpaksaan yang diakibatkan oleh pengaruh situasi dan kondisi sosial.¹¹³

Dalam melakukan pelayanan khususnya di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, seluruh pegawai SAMSAT baik itu dari pihak SAMSAT, Polri, Jasa Raharja, maupun pihak Bank yang berwenang harus memperlihatkan perilaku yang baik kepada semua orang terutama kepada wajib pajak yang memiliki keperluan di SAMSAT mengenai kendaraan bermotor mereka. Perilaku para

¹¹³ Rahayu Hana Puspita Rusli, P. Basuki Hadiprajitno, 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Di Kota Tangerang)*, Diponegoro Journal Of Accounting, Vol. 3, No. 4, Hal. 2

pegawai SAMSAT kepada masyarakat atau wajib pajak akan sangat berpengaruh bagi pendapatan daerah. Mengapa demikian, karena jika pelayanan pajak dilakukan dengan baik oleh petugas, dengan menjadikan sistem perpajakan yang efektif dan efisien, penyuluhan dan sosialisasi yang memberikan dorongan serta dukungan kepada wajib pajak agar menjadi masyarakat yang taat akan pajak, dengan begitu akan menjadikan seluruh wajib pajak atau masyarakat akan memilih dan berfikir jernih untuk yakin menjadi seorang yang taat akan pajak. Perilaku yang baik juga telah diterapkan oleh para pegawai di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan penelitian.

Wawancara peneliti dengan bapak Idi Yanis, S.Sos selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simelue

“Terkait perilaku para pegawai dalam melayani WP, seharusnya sikap yang mereka terapkan harus positif dengan menggunakan bahasa-bahasa yang baik juga, sejauh ini saya melihat para pegawai melakukan pekerjaan mereka dengan sangat baik ramah kepada seluruh WP yang datang meskipun belum sepenuhnya sempurna seperti pegawai bank, namun mereka semua telah melakukannya dengan semaksimal mungkin.”¹¹⁴

Wawancara peneliti dengan bapak Firdaus selaku staf tata usaha pada bagian bendahara pengeluaran pembantu di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simelue.

“Alhamdulillah perilaku yang kami lakukan dalam melayani WP sudah cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan. Perilaku kami disesuaikan juga dengan perilaku WP yang kami layani, karena sering sekali terjadi ada beberapa WP yang usil ketika kami sedang bekerja, mereka

¹¹⁴ Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

*mengajukan terlalu banyak pertanyaan yang dapat mengganggu konsentrasi dan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama.*¹¹⁵

Hasil wawancara diatas dikuatkan lagi dengan beberapa pernyataan dari informan masyarakat yang merupakan wajib pajak terkait perilaku pegawai di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT di Kabupaten Simeulue.

Wawancara dengan Ibu Salmiati selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

*“Keseluruhan pegawai SAMSAT memiliki sikap yang ramah, sopan, menghargai, dan memiliki tutur kata yang lembut pada saat proses pembayaran pajak berlangsung.”*¹¹⁶

Wawancara dengan bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

*“Menurut saya dan juga rekan-rekan saya ketika melakukan pembayaran PKB terkait pelayanan dari pihak SAMSAT mereka tetap melayani dengan ramah dan juga memberika komunikasi yang baik kepada WP yang datang.”*¹¹⁷

Wawancara dengan Ibu Ira Yessi Susanti selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

*“Mereka memiliki sikap yang baik dan sopan dalam melayani wajib pajak, hanya saja mereka sedikit lalai dalam menjalankan pekerjaannya.”*¹¹⁸

Wawancara dengan bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

*“Berdasarkan pengalaman saya sikap mereka ramah dan sopan kepada WP sesuai dengan prosedur.”*¹¹⁹

¹¹⁵ Wawancara Dengan Staf Tata Usaha Bidang Bendahara Pengeluaran Pembantu UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

¹¹⁶ Wawancara Dengan Ibu Salmiati, S.Pd selaku wajib Pajak, Pada Tanggal 08 November 2023

¹¹⁷ Wawancara Dengan Bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

¹¹⁸ Wawancara Dengan Ibu Ira Yessi Susanti, SE. Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

Wawancara dengan Ibu Ita Mondia selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Mereka memiliki sikap ramah dan baik dalam melayani tamu yang datang, mulai dari awal saya datang mereka langsung menghampiri saya dan menanyakan kepada saya apa yang bisa mereka bantu.”¹²⁰

Kesimpulan dari pernyataan-pernyataan diatas ialah bahwa para pegawai SAMSAT di Kabupaten Simeulue memiliki perilaku yang baik kepada masyarakat atau wajib pajak saat melakukan pelayanan terkait pajak kendaraan bermotor. Perilaku seseorang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan administrasi pajak terutama masalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor (BBN-KB), SWDKLLJ, dan lain-lain.

c. **Kepribadian**

Kepribadian merupakan karakteristik, watak, gaya, dan sifat khas dari seseorang yang sudah lama berada dalam dirinya sejak dari lahir yang dibentuk dari ruang lingkup keluarga dan sekitarnya.¹²¹ Kepribadian seseorang sangat berpengaruh dalam tahap penentuan sebuah keputusan wajib pajak maupun masyarakat misalnya keputusan terkait kepatuhan dan kedisiplinan dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kepribadian seseorang dapat dilihat dan dinilai pada saat melakukan interaksi langsung dengan individu yang bersangkutan, misalnya pada saat melaksanakan pekerjaan dalam ruang lingkup kantor seperti melakukan pelayanan kepada wajib pajak.

¹¹⁹ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

¹²⁰ Wawancara Dengan Ibu Ita Mondia Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

¹²¹ Ni Nengah Ayu Mahasari, (2023). *Pengaruh Sistem Kualitas, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor SAMSAT Kota Bandar Lampung*, Konferensi Ilmiah Akuntansi X, E-Issn: 2987-6397, Hal. 7

Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, dapat dinilai berdasarkan kepribadian mereka masing-masing. Pelayanan dapat diartikan dengan cara seseorang ataupun individu dalam melayani, membantu, dan mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh para wajib pajak dengan ikhlas dan senang hati. Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan penelitian terkait kepribadian yang dimiliki oleh para pegawai Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

Wawancara peneliti dengan bapak kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

“Menurut saya, sebahagian besar pegawai SAMSAT telah melakukan pekerjaan mereka dengan baik, mereka juga memiliki kepribadian yang sudah cukup baik sehingga mampu membuat nyaman para wajib pajak yang datang untuk melakukan pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ, dan lain sebagainya.”¹²²

Wawancara peneliti dengan bapak kepala Tata Usaha di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue.

“Seluruh pegawai yang bekerja pada bagian pajak harus bisa menjalin hubungan komunikasi yang baik secara internal maupun eksternal. Kami juga sering melakukan kunjungan ke dinas-dinas, masyarakat, dan pabrik-pabrik dengan tujuan untuk silaturahmi sekaligus mengingatkan mereka terkait pajak yang wajib dibayarkan.”¹²³

Pernyataan dari pihak SAMSAT mengatakan bahwa para pegawai memiliki kepribadian baik, memberikan rasa nyaman, serta menjalin hubungan baik dengan seluruh wajib pajak. Akan tetapi hal ini belum dapat dipastikan lagi, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan masyarakat yang

¹²² Wawancara Dengan Bapak Kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

¹²³ Wawancara Dengan Bapak Kepala Tata Usaha UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue, Pada Tanggal 31 Oktober 2023

memiliki pernah memiliki pengalam datang ke Samsat terkait kepribadian dan tanggungjawab para pegawai SAMSAT dalam melakukan pelayanannya.

Wawancara peneliti dengan Ibu Salmiati selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Para pegawai memiliki kepribadian dan cara melayani yang sudah cukup baik dan mereka juga memiliki rasa tanggungjawab dalam melakukan tugasnya.”¹²⁴

Wawancara peneliti dengan Ira Yessi Susanti selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Ketika saya berada disana, mereka menunjukkan rasa emppati yang tinggi, ramah, dan juga sikap saling menghormati satu sama lain.”¹²⁵

Wawancara peneliti dengan bapak Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Ketika mereka melayani masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan, mereka tetap memiliki tanggungjawab yang penuh sesuai dengan prosedur yang ada.”¹²⁶

Wawancara peneliti dengan Ibu Ita Mondia selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

“Mereka memiliki kepribadian yang baik dan bertanggungjawab, ketika selesai melakukan tugasnya mereka langsung mengarahkan saya ke proses selanjutnya dengan sopan.”¹²⁷

Wawancara peneliti dengan bapak Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Simeulue.

¹²⁴ Wawancara Dengan Ibu Salmiati, S.Pd. Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023
¹²⁵ Wawancara Dengan Ira Yessi Susanti, SE. Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023
¹²⁶ Wawancara Dengan Bapak Julianto Selaku Kepala Desa Lasikin dan Juga Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023
¹²⁷ Wawancara Dengan Ibu Ita Mondia Selaku Wajib Pajak, Pada Tanggal 10 November 2023

“Terkait tanggungjawab, disini saya meragukan mereka karena ada beberapa faktor karena pada saat saya melakukan pembayaran PKB mereka menunda-nunda waktu dan tidak sesuai yang kita harapkan. Seharusnya saya dapat mengambil bukti hari ini akan tetapi keesokan harinya bukti baru bisa saya ambil. Saya pribadi saja kesal dan tidak nyaman dengan tindakan mereka yang kurang melayani WP sehingga menjadikan saya malas melakukan pembayaran PKB.”¹²⁸

Hal diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue sudah cukup baik, namun ada juga masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini disebabkan oleh kepribadian yang dimiliki oleh pegawai seperti proses pelayanan yang kurang efisien dengan menunda-nunda waktu penyelesaian pekerjaan mereka sehingga hal ini dapat menjadikan para wajib pajak merasa malas dan tidak nyaman pada saat melakukan proses administrasi.

¹²⁸ Wawancara Dengan Bapak M. Rizal K, S.Pd., M.Si. Selaku Wajib Pajak, pada Tanggal 12 November 2023

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Strategi Kantor SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Simeulue, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Strategi yang dilakukan oleh UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue hanya maksimal pada 2 (dua) strategi saja yaitu pada strategi organisasi dan strategi kelembagaan. Dua strategi lainnya belum maksimal karena Wilayah sosialisasi yang belum meyeluruh dan terbatasnya sumber daya manusia (SDM).
- 2) Terdapat beberapa faktor yang tidak saling berhubungan antara indikator perilaku, yaitu perilaku yang baik pada pelayanan di SAMSAT tidak mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Faktor lain adalah faktor yang mempengaruhi pada internal masyarakat yaitu jarak yang jauh dengan lokasi Ibukota Kabupaten dan pendapatan ekonomi masyarakat yang terbatas.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang peneliti dapatkan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue untuk lebih tegas dan aktif kepada seluruh wajib pajak dengan melakukan sosialisasi yang menyeluruh ke seluruh desa-desa di Kabupaten Simeulue terkait pentingnya pembayaran pajak, memberikan pemahaman terkait pajak, serta memberitahukan apa saja dampak tidak membayar pajak. Karena selama ini pihak Samsat tidak pernah terjun langsung sosialisasi ke pelosok-pelosok desa dan hanya melakukan sosialisasi di sekitaran Ibukota Kabupaten saja atau sekitaran kecamatan Simeulue Timur, akan lebih baik lagi jika pihak Samsat melakukan program Samsat keliling agar dapat menjangkau daerah-daerah yang jauh. Terkait pelayanan kepada wajib pajak, diharapkan pihak UPTD untuk lebih bertanggungjawab terhadap pekerjaan dan tidak mengulur-ngulur waktu dalam penyelesaiannya.
2. Kepada seluruh wajib pajak Kabupaten Simelue, diharapkan kedepannya untuk lebih patuh dan taat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan stop menggunakan kendaraan dengan nopol diluar Aceh, serta untuk lebih peduli kepada daerah terutama demi keselamatan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Andria, SST, M.Si dkk. 2022. *Kabupaten Simeulue Dalam Angka 2022*. Simeulue: ©BPS Kabupaten Simeulue.
- Ali Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arina, P., 2016. *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Eri Barlian. 2016. *Metodologi penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang: SuKabupaenira Press.
- Helaluddin dan Henki Wijaya. 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Krismanti Riskandyani. 2020. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Dan Kecerdasan Adversitas Terhadap Kinerja Auditor*. Bandung: Repository. UPI. Edu.
- Meri M. Imun. 2020. *Etika Profesi & Aspek Hukum Bidang Kesehatan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Muda Markus. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Qomariyatus Shlihah. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Malang: UB Press
- Rafi'udin Dan Maman Abdul Djaliel. 1997. *Prinsip Dan Strategi Dakwah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaimin Taidin Notoaatmodjo. 2008. *Meningkatkan Kesadaran Tinggi*. Jakarta: Rajawali Press
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Yatim Riyanto. 2010. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: SIC.

Jurnal

Ahmad Rosandi Sakir dkk. 2021. *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kendaraan Dinas Dalam Meningkatkan Pajak Asli Daerah*. Jurnal Nasional Indonesia, vol. 1 No. 10.

Andarusni dkk. 2020. *Seni Mengola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber, Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial*. Jurnal kajian Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah. Vol. 5. No. 2.

Anhar nasution, Jummaidid Saputra. 2017. *Faktor Penghambat Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang Tertunggak Oleh Pemerintah Aceh*. Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial. Vol. 2. No. 1.

Ayuni dkk. 2023. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kajian Studi Literatur Manajemen Keuangan Daerah)*. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT). Vol. 5. No. 1.

Budiharjo. 2017. *Pengaruh Kesadaran Masyarakat Terhadap Partisipasi Penanganan Kebersihan Lingkungan Di Kelurahan Menteng Jakarta Pusat*. Public Administration Journal. Vol. 1. No. 2.

Dewi Kusuma Wardani. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive hru Bantul)*. Jurnal Akuntansi. Vol. 5. No. 1.

Dian Indah Praiwi Dkk. 2017. *Strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 5. No. 4.

Dicky Hastjarjo. 2020. *Sekilas Tentang Kesadaran (Consciousness)*. Buletin Indonesia. Vol. 13. No. 2.

Hartono & Riko Fridolend Sianturi. 2022. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada UMKM Kota Medan*. Riset & Jurnal Akuntansi, Vol. 6, No. 1. dalam Jurnal Mulyati & Ismanto. 2021. *Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud*. JABI: Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia. Vol 4, No. 2.

- I Gusti Ngurah Dwi Indra Permana, Eka Ardhani Sisdyani. 2022. *Kepribadian Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi. Vol. 32, No. 5.
- Lia Septriliani. 2021. *Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi. Vol. 6, No. 1.
- Mulyana Utami, Endang Surasetyo Ningsih. 2018. *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Aceh Tahun 2011-2015*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi. Vol. 3. No. 4.
- Ni Made Wisni Arie Pramuki & Ni Ketut Wanadri. 2023. *Analisis Keperilakuan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Teori Perilaku Terencana Di Kantor Samsat Gianiyar*, Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Dan Akuntansi. Vol. 15, No. 1. *Dalam Jurnal Ajzen. 1991. The Theory Of Planned Behavior. Organizational Behavior And Human Decision Processes*. Organizational Behavior And Human Decision Processes, Vol. 50, No. 2.
- Ni Nengah Ayu Mahasari. 2023. *Pengaruh Sistem Kualitas, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor SAMSAT Kota Bandar Lampung*. Konferensi Ilmiah Akuntansi X, E-ISSN: 2987-6397.
- Rahayu Hana Puspita Rusli, P. Basuki Hadiprajitno. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha di Kota Tangerang)*. Diponegoro Journal Of Accounting. Vol. 3. No. 4.
- Ratih Sri Melyani. Dkk. 2022. *Strategi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Painan Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Pesisir Selatan*. Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi. Vol. 2. No. 1.
- Riskiyatur Rohima dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keiling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan*. Jurnal Infestasi. Vol. 9. No. 2.
- Tarjo dan Sumarjuwono Tjiptohadi. 2005. *Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Manajemen Akuntansi dan Bisnis, Vol 3 No 2.

Yosua Ayu Adiyanti & Maryono. 2023. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pati*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Vol. 14. No. 14.

Skripsi/Tesis

Andi Cudai. 2022. *Analisis Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Mediasi Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang*. Tesis: Universitas Bosowa.

Asnita. 2016. *Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare (Analisis Hukum Islam)*. Skripsi: Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam. Parepare. STAIN

Hairi Akbar. 2020. *Analisis Peran dan Fungsi Kantor Pelayanan Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Perspektif Siyasa Syar'iyah Studi Kasus kantor SAMSAT Gowa*. Skripsi: Fakultas Syariah Dan Hukum. Makassar. UIN Alaudin Makassar.

Hasnia Basir. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial. Makassar. Universitas Negeri Makassar.

Lena Dewinta Pane. 2017. *Strategi SAMSAT dalam meningkatkan masyarakat taat Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kota Tanjungpinang*. Skripsi: Ilmu Administrasi Negara. Tanjung Pinang. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Muhammad Iqbal A.L. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Kraksaan)*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Malang. Universitas Brawijaya.

Muhammad Rafli Farandy. 2018. *Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kantor SAMSAT Purbalingga*. Skripsi: Fakultas Ekonomi. Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.

Nuryamin. 2016. *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Uptd Kantor SAMSAT Makassar*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Makassar. Universitas Hasanuddin.

Sulastrri. 2021. *Efektifitas Pelayanan Publik Di Kntor SAMSAT Kota Makassar*.
Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar (UMM).

Peraturan Perundang-Undangan

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Wajib Pajak Dan Tata Cara Membayar Pajak Atau Perpajakan

Website

IndoJayaNews, Diduga Hampir Dua Ribu Unit Kendaraan Dinas Belum Bayar Pajak, (<https://www.Indojayanews.com/daerah/diduga-hampri-dua-ribuh-unit-kendaraan-dinas-belum-bayar-pajak/>) di akses pada 20 oktober 2022. (Disampaikan oleh kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue, Idi Yanis, S.Sos.).

Mc Prov Aceh, 1.800 kendaraan milik pemerintah Simeulue menunggak pajak (<https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/676928/1-800-unit-kendaraan-milik-pemerintah-Simeulue-menunggak-pajak/>) diakses pada 19 oktober 2022 (Disampaikan oleh bapak Idi Yanis, S.Sos. selaku kepala UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Simeulue bersama bapak Azhari selaku Kepala Tata Usaha SAMSAT dan bapak Aipda Indra Maulana selaku Kanit Regident SAMSAT Simeulue).

AR - RANIRY



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 1891/Un.08/FISIP/Kp.07.6/09/2023

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **04 September 2023**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
- KESATU** : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Muazzinah, B.Sc., MPA. | Sebagai pembimbing I |
| 2. Delfi Suganda, S.H., LL.M. | Sebagai pembimbing II |
- Untuk membimbing skripsi :
- | | |
|---------------|---|
| Nama | : Elidareni |
| NIM | : 190802067 |
| Program Studi | : Ilmu Administrasi Negara |
| Judul | : Strategi Kantor SAMSAT Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Simelue |
- KEDUA** : Segala pembiayaan yang diadibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

AR - RANIRY

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 29 September 2023
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2022/Un. 08/FISIP.I/PP.00.9/10/2023

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. UPTD Wilayah XXIII Samsat Kabupaten Simeulue
2. Masyarakat Desa Lasikin Kec. Teupah Tengah Kab. Simeulue

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ELFIDARENI / 190802067**

Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Jln. Lingkar Kampus Uin Ar-Raniry, Desa Tanjung Selamat, Kec. Darusaalam, Kab. Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **STRATEGI KANTOR SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SIMEULUE**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 18 Oktober 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

A R - R A N I R Y



Berlaku sampai : 29 Maret
2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

PANDUAN WAWANCARA

STRATEGI KANTOR SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SIMEULUE

A. Pertanyaan untuk Kepala UPTD, Kepala Tata Usaha dan Staf Tata Usaha bidang Bendahara Pengeluaran Pembantu di UPTD Wilayah XXIII SAMSAT Kabupaten Simeulue

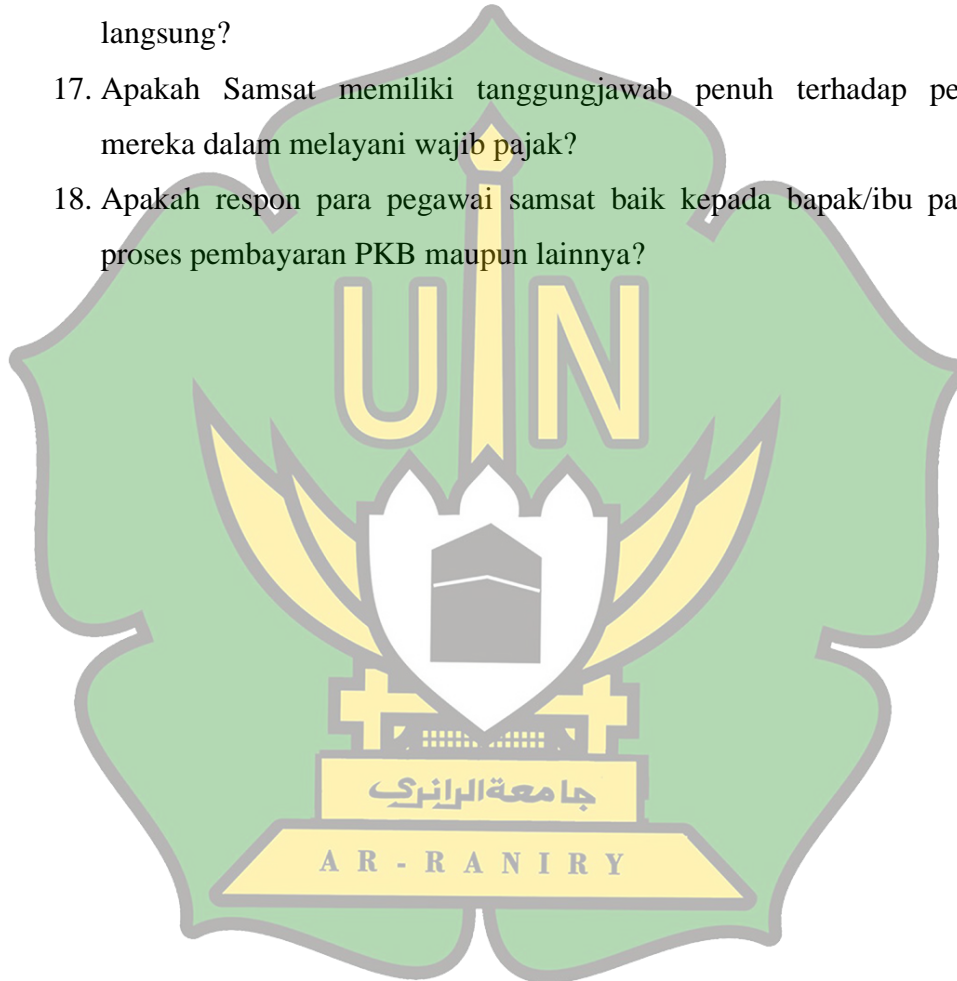
1. Apa visi misi kantor Samsat?
2. Strategi apa yang dilakukan Samsat dalam menumbuhkan kesadaran untuk mengurangi banyaknya penunggakan dalam pembayaran PKB?
3. Apakah strategi organisasi Samsat sudah berjalan dengan efektif?
4. Apakah Samsat telah melakukan sosialisasi atau memberikan informasi terkait kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat?
5. Dimana program kerja itu dilaksanakan?
6. Bagaimana cara penyampaian program/informasi tersebut serta melalui media apa?
7. Apakah ada hambatan selama proses penyampaian informasi terkait pembayaran pajak?
8. Berapa jumlah para pegawai di kantor Samsat? Apakah jumlah tersebut mencukupi/sebanding dengan tugas yang akan dilaksanakan oleh setiap pegawai?
9. Apakah para pegawai disiplin dalam bekerja (misalnya datang tepat waktu, mengerjakan tugas sesuai dengan aturan yang ada, bersikap jujur dalam bekerja)?
10. Bagaimana rata-rata tingkat pendidikan yang dimiliki oleh para pegawai di kantor samsat?
11. Apakah menurut bapak/ibu kondisi gedung kantor untuk menjalankan kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah cukup memadai?

12. Apakah ada sarana pendukung seperti meja, kursi, atk, komputer, alat print, dan koneksi jaringan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan dalam kantor?
13. Apakah Samsat memiliki struktur organisasi?
14. Apakah Samsat melakukan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
15. Apa saja wewenang yang dilakukan oleh Samsat?

B. Pertanyaan Untuk Informan Masyarakat

1. Apakah Samsat Telah melakukan sosialisasi atau memberikan informasi terkait kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat?
2. Apakah strategi yang diterapkan kantor sudah berjalan dan diterapkan dengan baik kepada masyarakat?
3. Bagaimana cara Samsat menyampaikan atau memberitahukan informasi atau program tersebut
4. Siapa yang menyampaikan informasi tersebut?
5. Apa isi program atau informasi yang disampaikan oleh Samsat?
6. Apakah menurut bapak/ibu kondisi gedung kantor untuk menjalankan proses pelayanan administrasi sudah cukup memadai?
7. Apakah ada sarana pendukung seperti meja, kursi, ATK, komputer, alat print, dan koneksi jaringan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan dalam kantor?
8. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Samsat?
9. Apakah bapak/ibu mengetahui apa itu Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)?
10. Kapan bapak/ibu terakhir kali melakukan pembayaranan PKB?
11. Apa alasan bapak/ibu patuh untuk membayar PKB?
12. Apa alasan bapak/ibu tidak melakukan pembayaran PKB)?
13. Faktor apa saja yang menjadi penghambat masyarakat sehingga lalai dalam melakukan pembayaran PKB

14. Apakah bapak/ibu tahu pentingnya membayar PKB?
15. Apakah para pegawai samsat memiliki sikap ramah, sopan, dan saling menghargai pada saat proses pembayaran pajak?
16. Apakah para pegawai samsat memberikan tutur kata yang baik kepada bapak/ibu pada saat melakukan interaksi langsung maupun tidak langsung?
17. Apakah Samsat memiliki tanggungjawab penuh terhadap pekerjaan mereka dalam melayani wajib pajak?
18. Apakah respon para pegawai samsat baik kepada bapak/ibu pada saat proses pembayaran PKB maupun lainnya?





PEMERINTAH ACEH
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH
UPTD WILAYAH XXIII SIMEULUE
 Jln. Tgk. Diujung Air Dingin Telepon
 Samsatsimeulue@acehprov.go.id kode Pos 23891
SINABANG

Sinabang, 07 November 2023 M
 23 Rabi'ul Akhir 1445 H

Nomor : 071 / 59 / 2023
 Lamp : -
 Sifat : Segera
 Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
 Pemerintahan Universitas Islam
 Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
 Di- Tempat

1. Sesuai dengan Surat Kementerian Agama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Nomor B-2022/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2023 tanggal 18 Oktober 2023 tentang Surat Keterangan Penelitian, Nama **ELFIDARENI** Nomor Induk Mahasiswi **190802067** Jurusan **Ilmu Administrasi Negara** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Berkenaan dengan hal tersebut diatas, benar bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dan pertemuan dengan Kepala SAMSAT Simeulue untuk melakukan wawancara terkait dengan Tugas Akhir (Skripsi) yang berjudul ***SETRATEGI KANTOR SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SIMEULUE ***
3. Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya terimakasih.

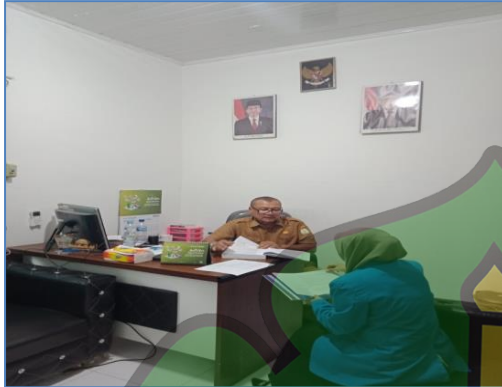
AR - RANIRY

KEPALA UPTD WILAYAH XXIII SIMEULUE
 BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH

IDI YANIS, S.Sos
 PENATA TK. I

NIP. 19680104 200701 1 043

Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan kepala UPTD Wilayah XXIII Samsat Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan kepala Tata Usaha di UPTD Wilayah XXIII Samsat Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan Staf Tata Usaha bidang Bendahara Pengeluaran Pembantu di UPTD Wilayah XXIII Samsat Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan kepala desa Lasikin sekaligus Wajib pajak di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue



Wawancara dengan masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Simeulue

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Elfidareni
 Tempat Tanggal Lahir : Lasikin, 25 November 2000
 Nomor Handphone : 0822-5374-0337
 Alamat : Jl. Teuku Diujung, Desa Lasikin, Kecamatan
 Teupah Tengah, Kabupaten Simeulue
 Email : elfidareni25@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 2 Simeulue Timur
 Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Teupah Tengah
 Sekolah Menengah Atas : SMK Negeri 1 Sinabang

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : 81/2021/ /Ma'had Al-Jami'ah UIN Ar-Raniry
 TOEFL : 427/2022/Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : A/2023/Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Magang : 90,6/2022/Dinas Syariat Islam Aceh

Banda Aceh, 26 Februari 2024

Elfidareni
190802067