

EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT KELILING BAPENDA PROVINSI RIAU

Oleh : Agung Priyatna

Email : Agungrohul05@gmail.com

Pembimbing : Mayarni, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

BAPENDA Riau Province Mobile Samsat Program is a manifestation of current technological developments. The Mobile Samsat program is a flagship program owned by BAPENDA Riau Province. The Mobile Samsat Program is a motor vehicle tax payment service (PKB) using the ball pick-up method to make it easier and improve services to people who will pay motorized vehicle taxes. The purpose of this study is to determine the effectiveness of motor vehicle tax collection through the mobile social security services of BAPENDA Riau Province and to determine the factors that support the effectiveness of motor vehicle tax collection through the mobile social security services of BAPENDA Riau Province. This study uses purposive sampling technique and qualitative research uses a descriptive approach and uses data collection techniques by means of observation, interviews and documentation and for further analysis. The results of this study indicate that: first, the traveling Samsat program has been effective. Second, the supporting factors of this traveling Samsat program are socialization, community trust, service location.

Keywords: *program effectiveness, motor vehicle tax, service*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Organisasi pemerintah merupakan organisasi yang paling tinggi fungsi utamanya mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberi pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana layaknya organisasi, maka organisasi pemerintahan yang pelayanan memiliki tujuan-tujuan tertentu. Tujuan organisasi menjadi tonggak utama yang akan dipergunakan oleh anggota di dalam organisasi dan kalangan luar organisasi yang akan menilai keberhasilan organisasi tersebut.

Agar tujuan organisasi tersebut dapat tercapai dan berhasil pastinya organisasi mempunyai model dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dari suatu organisasi tersebut. Organisasi Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai lembaga negara. Mulai dari lembaga tinggi negara sampai semua pelaksanaan yang ada didalamnya. Dari tinggkat pusat sampai tingkat daerah, pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan ini disebut pelayanan public.

Samsat yang merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dalam bahasa Inggris disebut "One Roof System" yang dapat diartikan sebagai system administrasi yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung dan dibentuk guna memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Semisal dalam pengurusan dokumen atau pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Ada pun tujuan samsat yaitu memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Untuk merealisasikan Program Samsat Keliling maka Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau membentuk Unit Pelayanan yaitu Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Samsat keliling atau disebut UP Samsat Keliling, dengan terbentuknya Unit Pelayanan ini memiliki fungsi tersendiri yaitu melaksanakan pemungutan di bidang perpajakan serta pelayanan Samsat dalam pengurusan pengesahan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah yang di tetapkan. Sejak mulai beroperasinya Samsat Keliling di kota Pekanbaru mendapatkan respon positif dari masyarakat.

Tercapainya target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh UP samsat keliling tidak lepas dari pemilihan lokasi yang strategis untuk bus samsat keliling menerima pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), karena sesuai observasi yang penulis dapat tempat tempat tersebut merupakan tempat yang ramai yang setiap waktu di kunjungi banyak orang, selain dari lokasinya yang ramai tempat tersebut juga merupakan tempat yang tidak terlalu panas artinya ketika masyarakat menunggu tidak terlalu khawatir terkena terik matahari karena tempat tempat tersebut dekat dengan keteduhan.

Pelaksanaan program dapat dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa fenomena pada program Samsat Keliling.

1. Indikasi capaian penerimaan sesuai dengan target yang ditetapkan.
2. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, dan pembayaran PKB, SWDKLLJ.

3. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak sehingga mengurangi biaya.
4. Tidak banyaknya persyaratan dalam membayar pajak melalui layanan samsat keliling.

Terlaksananya program samsat keliling ini semata mata untuk memudahkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, berdasarkan fenomena-fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Efektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau”**

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung Efektivitas Pemungutan pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pemungutan pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung Efektivitas Pemungutan pajak Kendaraan

Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya Kebijakan Publik dan juga sebagai bahan informasi bagi peneliti dan pihak lain yang ingin melanjutkan atau meneliti dengan permasalahan yang sama.
2. Secara praktis, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pihak terkait.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Menurut Sedarmayanti (Yudi, 2016) menjelaskan bahwa pada dasarnya efektivitas itu adalah suatu pekerjaan yang dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran pekerjaannya dan efektivitas kerja merupakan suatu ukuran yang memberikan seberapa jauh target dapat tercapai.

Menurut Sedarmayanti (Yudi, 2016) menjelaskan bahwa ada beberapa indikator untuk mengukur efektivitas diantaranya :

1. Input
Pada indikator ini yang dimaksudkan adalah semua potensi yang dimasukkan kedalam sebuah proses dalam kata lain ialah segala sesuatu yang harus ada dan tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya suatu proses.
2. Proses
Proses adalah serangkaian kegiatan (yang saling terkait antara ruang dan waktu, keahlian atau sumber daya lainnya) yang dirancang untuk mengubah input/keluaran.
3. Hasil

Indikator selanjutnya adalah hasil, hasil adalah hal yang secara langsung dirasakan dari suatu proses, berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan dan keluaran, usaha dan hasil, presentase pencapaian program kerja dan sebagainya.

4. Produktivitas

Produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien, produktivitas berpengaruh pada efektivitas yang berorientasi pada keluaran.

Menurut **Streets** dalam **Nordianti (2014:87)** mengemukakan bahwa efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu system dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan saranya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberikan tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Mahsun (2014:183) menjelaskan efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Boleh jadi melebihi apa yang dianggarkan, boleh jadi dua kali lebih besar atau bahkan tiga kali lebih besar dari pada yang telah dianggarkan. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut **Bangkes dalam Aprianti (2018:16)** efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan

prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “efektivitas”.

Konsep Pelayanan Publik

Thoha dalam (**Hardiansyah, 2018:14**) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Artinya pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekan dan mendahulukan kepentingan masyarakat /umum dan memberikan service kepada masyarakat dari pada kepentingan sendiri .

Semua pelayanan yang memenuhi pelayanan jenis barang atau jasa yang memiliki eksternalisasi tinggi dan sangat diperlukan masyarakat serta penyediannya untuk mencapai tujuan startegis pemerintah dan memenuhi komitmen dunia internasional dikategorikan pelayanan public (**Dwiyanto, 2012:21**).

Menurut **Daryanto dan Setyobudi (2014:1)**, menjelaskan bahwa “pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”. Adapun menurut **Semil** dalam (2016:2), menjelaskan bahwa “kata pelayanan prima dalam istilah bahasa Inggris yang lazim dipakai dalam keseharian tidak disebut sebagai premium service, tetapi istilah yang dipakai adalah excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau service excellent (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali)”. Sedangkan menurut **Barata (2003:25)**, menjelaskan bahwa “hakikat pelayanan prima beritik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”.

Menurut **Daryanto dan Setyobudi**

(2014:117-118), menjelaskan bahwa ada empat (4) konsep yang harus diterapkan dalam pelayanan prima, yaitu:

a. Sikap (Attitude)

Sikap (attitude) merupakan sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan keals atau maupun pelanggan kecil harus ditetapkan dengan seimbang.

b. Perhatian (Attention)

Perhatian (attention) merupakan tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen.

c. Tindakan (Action)

Tindakan (action) merupakan tindakan yang berguna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat.

d. Antisipasi (Anticipation)

Antisipasi (anticipation) merupakan hal yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tertentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen.

Menurut **Cowel** dalam **Hardiansyah (2018:13-14)** bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Konsep Pajak Daerah

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah menurut **Pandiangan**

(2014:7) yaitu pajak yang dikelola pemerintah daerah (pemda) baik itu pemerintah provinsi maupun pemerintah kota/kabupaten yang terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan bantuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBBP2) yang sudah dialihkan kebagian pemerintah daerah dan paling lambat 31 Desember 2001 di seluruh pemerintah daerah, serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Rahmat

dalam **Sumarsan (2017:3)** pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai publik saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Menurut **Anderson** dalam **Sumarsan (2017:4)** pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sector swasta ke sector pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proposional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Konsep Kendaraan Bermotor

..... Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatann teknik lainnya yang berfungsi untuk mengubahsuatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan diair. Pajak kendaran bermotor dipungut pajak ats kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. (**Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2105 tentang Perubahan Peraturan Daerah**

Nomor 8 Tahun 2010)
METODE PENELITIAN
Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian dengan cara mendeskripsikan melalui pernyataan-pernyataan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Lokasi Penelitian

Tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian oleh peneliti adalah di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Jln Jend. Sudirman No 6, Simpang Tiga, Sidomulyo, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau. Adapun alasan dari pada pemilihan lokasi di kantor BAPENDA karena BAPENDA yang memahami betul dengan masalah yang akan di teliti.

Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kepala Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Daerah Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau
2. Kepala Urusan Penerimaan Pendapatan Daerah Unit Pelayanan Samsat Keliling
3. Petugas Layanan Bus Samsat Keliling
4. Masyarakat yang membayar pajak PKB melalui layanan Samsat Keliling (Wajib Pajak)

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari informan secara langsung melalui wawancara yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti, yaitu efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan gerak unit pelayanan

pengelolaan Pendapatan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau. Data primer yang diharapkan dapat diperoleh oleh penulis, adalah data mengenai: Target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UP samsat keliling 2016-2018, Standar Operasional Pelayanan bus samsat keliling, jadwal pelayanan bus samsat keliling.

2. Data Skunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti :

1. Profil Kota Pekanbaru
2. Profil BAPENDA Provinsi Riau
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
4. Peraturan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Riau No 7 Tahun 2014 Tentang Unit Pelayanan Pendapatan Samsat Keliling

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan ketika data dari informan ataupun sumber lainnya telah didapatkan. Dalam membahas tentang analisis data, Peneliti kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur yang umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Dalam Creswell untuk melihat analisis data kualitatif sebagai suatu proses penerapan langkah-langkah dari yang spesifik hingga umum dengan berbagai level analisis yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling

Bapenda Provinsi Riau

1. Input

Melihat dari hasil wawancara Unit Pelayanan Samsat Keliling tidak memilih pegawai baru dalam menjalankan program ini, karena tugas yang dikerjakan pun sama seperti di kantor induk maka dari itu pihak UP samsat keliling lebih memilih pegawai lama yang sudah lebih berpengalaman dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Pihak UP samsat keliling memang tidak pernah mendapatkan pelatihan khusus, tetapi pegawai UP samsat keliling sudah menguasai tugas yang diemban, karena mereka sudah bisa melaksanakan tugas yang diberikan maka BAPENDA Provinsi Riau memberi fasilitas yang dapat mendukung pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilapangan. Fasilitas yang sangat intim untuk terlaksananya program ini ialah Bus Operasional.

UP Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau memiliki 2 Bus Operasional, dengan jumlah bus yang ada pihak UP samsat keliling benar benar memepergunakan dengan baik dalam pelaksanaan pemungutan dilapangan sehingga target dan realisasi setiap tahunnya dapat tercapai.

2. Proses

Berdasarkan dari wawancara diatas sudah jelas bahwasanya waktu yang di butuhkan dalam percetakan STNK baru itu sama aja di Bus keliling maupun di Kantor samsat, yang menjadikan nilai plus di bus samsat keliling ini ialah WP yang ingin membayar pajak tidak perlu jauh jauh datang ke kantor induk karena Bus samsat keliling membuka beberapa titik pelayan di tempat keramaian yang ada dikota pekanbaru, jadi WP pun sangat dengan mudah untuk membayar PKB.

Hasil Wawancara dengan wajib pajak yang telah membayar pajak melalui layanan samsat keliling ternyata beliau menjelaskan bahwa selama ia membayar pajak jika kita bandingkan perbedaan antara

membayar pajak melalui layanan samsat keliling dan membayar pajak melalui kantor samsat induk ternyata ada beberapa poin yang menjadi nilai plus dari layanan samsat keliling. samsat keliling sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat, dari segi waktu, tenaga dll. di samping itu juga dengan adanya samsat keliling ini masyarakat juga sangat-sangat antusias dengan keberadaan layanan samsat keliling ini.

Ada beberapa usaha yang dilakukan unit pelayanan samsat keliling selama ini mereka sudah berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat menegtahui paham dan mau membayar pajak melalui bus samsat keliling, semua usaha yang mereka lakukan tentunya membuahkan hasil yang cukup maksimal yaitu target serapan pajak setiap tahunnya tercapai. Yang mempengaruhi target dan realisasi Unit Pelayanan samsat keliling tercapai setiap tahunnya ternyata bukan hanya itu saja, pemilihan lokasi atau tempat Bus Samsat Keliling beroperasi itu juga mempengaruhi banyak nya masyarakat yang datang. pemilihan lokasi yang strategis yang mereka lakukan bukan hanya untuk mendapatkan WP saja tetapi mereka benar-benar ingin membuat kemudahan dan kenyamanan bagi semua masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotornya, dengan membuat masyarakat menjangkau layanan samsat keliing maka masyarakat akan mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Hasil

Dari hasil wawancara diatas sudah jelas bahwasanya masyarakat sudah sangat terbantu terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak samsat keliling, mereka tidak khawatir lagi dengan budaya mengantri, tidak ada juga yang membedakan pelayanan jadi memang betul-betul dilayani sesuai antrian registrasi. tujuan utama dari pelayanan samsat keliling ialah untuk lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor Dan juga untuk terus meningkatkan pelayanan dikalangan masyarakat karena yang kita pahami semuanya selama ini pelayanan dalam

pembayaran pajak kendaraan identik dengan budaya mengantri.

Covid 19 memeberikan dampak yang cukup besar, sesuai peraturan yang berlaku maka mereka harus menutup pelayanan untuk sementara waktu yang belum di tetapkan, akibat dari ini Wp yang akan membayar pajak dikantor induk jadi banyak dan menyebabkan antrian panjang, untuk mengantisipasi agar budaya mengantri tidak terus berkelanjutan dan demi kenyamanan masyarakat semua maka pelayanan samsat keliling dibuka kembali dengan pola yang berbeda. Unit pelayanan Samasat Keliling mereka sempat menutup pelayanan penerimaan pembayaran pajak melalui samsat keliling, mereka menutup layana sesuai dengan maklumat KAPOLRI dan ini juga untuk kebagikan bersama, tetapi ternyata setelah mereka menutup layanan beberapa bulan ada masyarakat yang merasa kesulitan untuk membayar pajak karena harus mengantri lagi dikantor induk. Setelah mewawancara dengan staf Unit Pelayanan samsat keliling, maka saya pun meminta tanggapan kepada masyarakat terhadap terhentinya operasi onal samsat keliling.

4. Produktivitas

Dari hasil wawancara diatas menyatakan bahwa layanan samsat keliling sangat memudahkan masyarakat yang akan membayar pajak, tanpa memerlukan persyaratan yang rumit dengan artian cukup dengan beberapa persyaratan saja sudah bisa membayar pajak kendaraan bermotor roda dua ataupun roda empat.

Dengan adanya program samsat keliling ini tentunya menuai banyak harapan dari masyarakat, khususnya masyarakat ingin dengan adanya layanan samsat keliling dapat membawa perubahan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, untuk lebih mendapatkan informasi mengenai perubahan apa saja yang dirasakan oleh wajib pajak. masyarakat sudah sangat merasakann nilai positif dari layanan samsat keliling ini karena mereka

merasakan adada beberapa perbedaan antara membayar pajak melalui layanan samsat keliling dengan membayar pajak dikantor induk, hal hal yang sangat dirasakan masyarakat adalah dari antrian, jarak tempuh lebih dekat.

Faktor pendukung Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau

Pada latar belakang telah dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling BAPENDA Provinsi Riau, dan faktor apa saja yang menjadi pendukung Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling BAPENDA Provinsi Riau. Setelah melakukan wawancara kepada beberapa informan yang terkait dengan program ini penulis mendapatkan faktor yang mendukung program tersebut bisa berjalan dengan optimal.

Sosialisasi Layanan Samsat Keliling

Sosialisasi merupakan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat mengenai program Samsat Keliling ini, yang memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat serta menarik minat dan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotornya melalui layanan bus samsat keliling dan juga memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat bahwasanya ada layanan yang diberikan Unit Pelayanan Samsat keliling BAPENDA Provinsi Riau untuk mempermudah wajib pajak.

Sosalisasi yang diberikan sangat berpengaruh kepada sikap masyarakat menerima program Samsat Keliling ini. Dan walaupun sosialisasinya tidak dilakukan secara langsung, sosialisai yang dilakukan oleh UP Samsat Keliling berjalan dengan baik dan di terima dengan baik terhadap masyarakat. Dengan adanya sosilisasi tersebut membuat masyarakat tau bahwasanya BAPENDA Provinsi Riau ingin membuat sebuah pembaharuan layanan dengan menggunakan

program ini. walaupun pihak UP samsat keliling tidak melakukan sosialisasi secara langsung tapi mereka sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pemahaman dan pengertian kepada masyarakat bahwasanya di kota pekan baru ada layanan samsat keliling dan sehingga masyarakat tertarik untuk membayar pajak kendaraanya melalui layanan samsat keliling.

Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan dari masyarakat juga menentukan program Samsat Keliling BAPENDA Provinsi Riau berjalan dengan baik. Kepercayaan dari masyarakat juga menjadi kunci utama ketika di terapkan nya program ini, Jika kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada layanan yang diberikan oleh UP Samsat Keliling, Maka pelayanan yang diberikan juga berjalan lancar. Jika kepercayaan masyarakat masih belum tinggi maka pelayanan yang diberikan juga tidak akan lancar. masyarakat sepenuhnya percaya kepada Unit Pelayanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau dalam menjalankan tugas nya dan juga dalam melayani Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru. untuk itu kepercayaan dari masyarakat juga menentukan Program Samsat Keliling ini berjalan dengan baik.

Lokasi Pelayanan

Lokasi pelayanan merupakan faktor pendukung berjalanya program samsat keliling ini dengan efektif, pihak Up samsat keliling juga memebertimbang dengan baik terhadap lokasi yang dipilih, sehingga Up samsat keliling dapat memudahkan dan memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotornya. pemilihan lokasi pelayanan samsat keliling benar-benar memperhitungkan dengan serius, mengapa demikian agar masyarakat benar-benar semakin mudah dalam menjangkau layanan samsat keliling dan setiap lokasi yang terpilih juga merupakan lokasi yang strategis sehingga masyarakat dapat mudah

mendapatkan dan menjangkau samsat keliling ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat keliling Bapenda Provinsi Riau sudah berjalan efektif. Hal ini dapat di lihat dari wawancara penulis kepada informan melalui 4 indikator dalam mengukur keefektivan layanan samsat keliling.

Saran

1. Pihak Unit Pelayanan Samsat keliling agar lebih mengevaluasi waktu pelayanan di samsat keliling sehingga nantinya dalam proses pelayanan bisa lebih cepat dan tepat dari pelayaan di kantor samsat induk.
2. Pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau agar lebih serius dalam memperhatikan jaringan dilapangan, sehingga nantinya tidak ada gangguan jaringan dilapangan dan menambah fasilitas seperti kursi untuk WP duduk ketika menunggu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, Jhon W. (2012). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno, Edy (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia.
- Mardiasno.(2013). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Sumarsan, Thomas. (2012). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks
- Steers, M. Ricard.(1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Pandiangan, Liberti. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Mukarom Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mahmudi.(2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Gunawan.(2015). *Metode Penelitian*

Kualitatif.Jakarta: Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal

- Rofia, Siti. (2014). *Efektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling. (studi kasus pada samsat dimalang raya).*
- Kuntjoro, Bambang. (2018). *Efektivitas Program Desa yang di Danai Oleh APBN (Dana Desa) Tahun 2016 di Banjarsari, Grabag, Magelang.*
- Yanti, Febri.(2014). *Efektifitas Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Samsat Keliling di Kabupaten Ketapang.*
- Rosaria, Maria. (2016). *Efektifitas Layanan Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (survey pada wajib pajak pengguna layanan samsat keliling).*
- Ningsih, T. (2019). *Efektivitas Pembayaran Pajak Orang Pribadi Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.*
- Windari, E. N. (2014).*Efektivitas Pelaksanaan Program Kesehatan Lingkungan Pada UPTD Kesehatan Kari Kabupaten Singingi.*
- Wulandari, C.M. (2019).*Efektivitas Penerapan E-government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi.*

Peraturan

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Unit Pelayanan Pendapatan Samsat Keliling.