

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN, PENERBITAN SURAT TAGIHAN PAJAK TERHADAP PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)

Roihatul Jennah¹, Frida Fanani Rohma²

Universitas Trunojoyo Madura^{1,2}

Email: jroha4@gmail.com¹, Frida.frohma@trunojoyo.ac.id²

Received: 08 Agustus 2024

Revised: 23 Oktober 2024

Accepted: 04 November 2024

Abstrak

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor. Data yang di dapat pada kantor bapenda UPT PPD bangkalan yang mengelola terkait perpajakan kendaraan bermotor (PKB), dengan pelayanan langsung oleh samsat bangkalan, dan tentunya terkait pelayanan apakah bisa menjadi hambatan atau kelancaran terhadap pendapatan pajak. untuk mengetahui terkait penerbitan surat tagihan perpajakan, yang dimana terdapat 3 tindak lanjut yaitu SPSO (surat pendataan subjek dan objek pajak kendaraan bermotor), terlambat membayar PKB dalam 14 hari. NPP (nota perhitungan pajak kendaraan bermotor), terlambat membayar PKB dalam 1 bulan. NTP (nota tagihan pajak kendaraan bermotor), terlambat membayar PKB dalam 2 bulan. terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor. data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang di dapatkan langsung dari samsat. Dari hasil analisis diatas apakah dengan penerapan kualitas pelayanan dan adanya penerbitan surat tagihan pajak (STP) bermanfaat terhadap tingkat pendapatan perpajakan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, surat tagihan pajak, pendapatan pajak

Abstract

This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The informants in this research were motor vehicle tax payers. The data obtained from the Bapenda UPT Bangkalan office which manages motor vehicle taxation (PKB), with direct services by the Bangkalan Samsat, and of course regarding whether services can be an obstacle or smoothness to tax revenues. to find out regarding the issuance of tax bills, where there are 3 follow-up SPSOs (letter collecting data on motor vehicle tax subjects and objects), late payment of PKB within 14 days. NPP (motor vehicle tax calculation note), late payment of PKB within 1 month. NTP (motor vehicle tax bill note), Late payment of PKB within 2 months. On motor vehicle tax revenue. The data used in this research is data obtained directly from Samsat. From the results of the analysis above, whether implementing service quality and issuing tax bills (STP) is beneficial for the level of tax revenue.

Keywords: service quality, tax bill, tax revenue

PENDAHULUAN

Peningkatan penerimaan pajak merupakan tantangan yang cukup berat, tax ratio memberikan tantangan untuk kemajuan atau kemandirian indonesia dalam pembiayaan negara, dan tentunya sangat dibutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat dalam bentuk pembayaran perpajakan, karna salah satu pendapatan negara yang tinggi ialah dari pendapatan perpajakan.

Pajak ialah salah satu sumber utama yang di hasilkan oleh negara dan untuk negara atau rakyat. menurut Yusuf Qardhawi dalm (oky rachmatullah, n.d.) menyatakan kewajiban yang ditetapkan terhadap wajib pajak, yang harus disetorkan kepada negara sesuai dengan ketentuan tanpa mendapat prestasi kembali dari negara dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum disatu pihak dan untuk merealisasi sebagian

tujuan ekonomi, sosial, politik dan tujuan-tujuan lain yang ingin dicapai oleh negara. Oleh sebab itu peran dari masyarakat sangat dibutuhkan atau sangat penting, karna dengan pembayaran pajak dapat meningkatkan pendapatan atau pemasukan anggaran dan pengeluaran negara, supaya bisa mencapai tujuan yang maksimal mengenai pemasukan negara guna mempertimbangkan kemauan atau kemampuan untuk membayar pajak (melunasi tagihan pajaknya).

Jika pemasukan pajak daerah meningkat maka pendapatan daerah dan negara juga semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rompis et al., (2015) mengutip bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor sampai saat ini masih merupakan kontributor terbesar bagi penerimaan pendapatan asli daerah provinsi sulawesi utara. Dan khususnya diindonesia pajak merupakan peran yang sangat penting dalam hal penerimaan negara, tentu salah-satunya ialah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Kepemilikan alat transportasi bermotor bisa dibebankan pajak, seperti dinyatakan dalam ayat 12 dan 13 pasal 1 UU No. 28 tahun 2009, menyatakan pajak bisa dibebankan atas alat tersebut. Dan kantor samsatlah (Sistem administrasi manunggal satu atap) yang bertanggung jawab atas pemungutan pajak daerah atau pajak kendaraan bermotor.

Adapun program e-samsat juga mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karna apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik (mudah untuk melakukan transaksi) maka wajib pajak akan merasakan puas atas pelayanan pembayaran pajak kendaraan. penelitian ini didukung oleh penelitian silalahi dkk dalam Wardani, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Kutipan dari Wardani, (2018) menyatakan kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi.

Kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kemungkinan besar wajib pajak patuh untuk membayar tagih pajaknya, bersifat positif (Wardani, 2018). dan begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayannya kurang maksimal (kurang baik) sehingga bisa menyulitkan wajib pajak dalam melakukan transaksi kemungkinan dengan hal inilah yang bisa mengakibatkan wajib pajak (WP) malas untuk membayar pajaknya yang bisa menyebabkan wajib pajak tidak patuh terhadap pembayaran pajak yang ditangguhkan, sehingga harus mengeluarkan surat teguran surat tagihan dan surat paksa. Dan kantor bapenda ini yang mempunyai tugas akan pengeluaran surat tagihan dan lain-lain, yang dimana pelayanan bapenda ini di lakukan bersama SAMSAT yang dimana SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintahan yaitu: pertama badan pendapatan daerah yang dimana menjadi tempat magang penulis, kepolisian daerah republik indonesia, dan PT (Persero) asuransi kerugian jasa raharja.

Kualitas menurut (Fitria, 2020) dalam (Anastasya et al., 2023) yang menyatakan bahwa ketentuan tarif pajak kendaraan bermotor dihitung berdasarkan besaran pokok PKB yang terhutang dan dihitung dengan cara mengalikan tarif pengenaan PKB dan ditambah dengan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) kemudian di jumlahkan dengan denda PKB jika terdapat, yang dimana sumbangan SWDKLLJ sebesar 35.000, beserta denda telat bayar pajak dari jatuh tempo dikelola oleh pihak jasa raharja, sedangkan denda PKB sebesar 8 ribu rupiah per 3 bulan untuk roda 2, jika lebih dari tiga bulan maka denda yang berupa sumbangan wajib dana kecelakaan

sebesar kelipatan 2x dari 8 dirumuskan bahwa **tarif pajak kendaraan= NJKB x pajak kendaraan x tarif SWDKLLJ x denda jika terdapat**

Contoh : pajak kendaraan bermotor A nilai jual kendaraan 13.000.000
PKB 2%

	RP 260.000
SWDKLLJ	RP 35.000
Denda SWDKLLJ	RP 24.000 jika terdapat
Pajak yang harus dibayar	RP 319.000

Penerbitan ketepatan surat tagihan pajak kurang bayar dalam kantor bapenda JATIM UPT PPD Bangkalan ada beberapa cara untuk pengeluaran surat tagihan tersebut, yaitu surat tagihan berupa *SPSO* (surat pendataan subjek dan objek pajak kendaraan bermotor),terlambat membayar PKB dalam 14 hari. *NPP* (nota perhitungan pajak kendaraan bermotor),terlambat membayar PKB dalam 1 bulan. *NTP* (nota tagihan pajak kendaraan bermotor),terlambat membayar PKB dalam 2 bulan. Ketika wajib pajak terlambat membayar kewajibannya selama 15 hari setelah jatuh tempo maka akan di berikan surat tagihan pajak yang berupa *SPSO* dan surat tersebut akan diberikan secara langsung kepada wajib pajak terutang, sekaligus menanyakan kendala mengapa tidak melakukan pembayaran, apakah kendaraan yang dimiliki sudah rusak, dijual, atau justru kendaraan tersebut hilang, tetapi tidak melakukan laporan mengenai status dari kendaraan tersebut, maka pihak pegawailah yang akan melakukan status dari kendaraan wajib pajak (WP) itu, nyatanya status dari kendaraan wajib pajak masih utuh atau tidak rusak dan tidak hilang akan tetapi tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan (PKB) karna alasan yang lain seperti kesengajaan atau kelalaian atau justru mendahulukan keperluan yang lain, maka wp akan di kenakan surat tagihan lanjutan, hal inilah yang berupa tindakan merugikan negara yakni dari sisi pendapatan, setelah di terbitkan *SPSO* wajib pajak tetap tidak membayar kewajibannya selama 1 bulan maka akan di kenakan surat penagihan berikutnya berupa *NPP*, ketika wajib pajak tetap tidak membayar tagihan tersebut setelah mendapatkan surat tagihan berupa *SPSO*, dan *NPP* maka akan di terbitkan surat *NTP*.

Menurut Rama dan Jamal (2013), dikutip oleh Suharyadi dkk. (2019), dalam (Jakaria, 2023) sektor pajak kendaraan bermotor mencerminkan sumber utama pemasukan asli daerah, dan sangat penting bagi pemerintah daerah guna terus menata dan secara aktif mencari sumber-sumber pendanaan daerah. Oleh sebab itu dengan adanya surat tagihan pajak diharapkan dapat meningkatkan pendapatan perpajakan. Seperti yang didefinisikan oleh amelia westri aurumasari, topowijoyono, (2016) yang menyatakan penagihan dilakukan untuk menyadarkan para wajib pajak akan kewajibannya membayar kendaraan bermotor. Namun, para wajib pajak selalu memiliki alasan untuk melunasi hutang pajaknya secara tepat waktu.

Dengan diterbitkan beberapa surat pajak dalam rangka penagihan aktif diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kontribusi meningkatkan pencairan pajak yang nantinya akan berdampak pada kenaikan pendapatan Asli Daerah (PAD) karena ketika dibiarkan saja tanpa adanya surat tagihan atau tindakan yang lain pastinya wajib pajak akan lebih lambat dalam pembayaran pajaknya dan kemungkinan seterusnya tidak akan membayar pajak yang ditangguhkan, sehingga mengakibatkan masyarakat tidak patuh

terhadap pembayaran pajaknya, yang tentunya hal ini dapat merugikan negara atau menghambat pendapatan negara. Dari hasil uraian di atas apakah dengan penerapan kualitas pelayanan dan penerbitan surat tagihan tersebut dapat menjadi peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor.

Table 1.
data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di samsat bangkalan

NO	TAHUN PAJAK	JUMLAH OBJEK PAJAK KENDARAAN
1	2021	163.320
2	2022	165.431
3	2023	169.606

Sumber: bapenda jatim UPT PPD bangkalan

Pada tabel 1 dapat dilihat mengenai gambaran jumlah objek pajak kendaraan bermotor dari tahun 2021 sampai tahun 2023, yang dimana jumlah objek pajak kendaraan bermotor semakin tahun semakin tinggi atau meningkat, dari tahun 2021 terdapat 163.320 jumlah objek pajak kendaraan bermotor, tahun 2022 terdapat 165.431 jumlah objek pajak kendaraan bermotor, dan tahun 2023 terdapat 169.606 jumlah objek pajak kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan bermotor semakin tahun pasti akan semakin meningkat seperti tabel di atas yang mengalami objek peningkatan dalam setiap tahunnya.

Peningkatan objek pajak dari tahun ke tahun disebabkan karena kendaraan bermotor sudah bukan menjadi hal yang istimewa melainkan sudah menjadi kebutuhan untuk melakukan aktifitas sehari-hari, sehingga hampir setiap dalam keluarga memiliki kendaraan. Oleh sebab itu tentunya objek kendaraan bermotor di tahun 2024 dan tahun seterusnya diperkirakan akan selalu meningkat. Hal ini sejalan dengan peneliti yang dilakukann oleh Ahmad et al., (2020) yang menyatakan bahwa wajib pajak terdaftar terus mengalami peningkatan mulai dari tahun 2016 yang mencapai 110.121, lalu Mengingat jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di kabupaten gowa setiap tahun mengalami peningkatan. tentunya disebabkan karena masyarakat ingin memiliki kendaraan secara pribadi.

Tabel 2.
Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

No	thn	Total objek pajak di samsat	Objek	Potensi	Objek	Potensi
			Bayar pajak		tidak bayar pajak	
1	2021	163.320	134.077	52.008.547.550	29.243	10.030.956.400
2	2022	165.431	135.601	57.797.950.350	29.830	10.670.526.800
3	2023	169.606	137.369	60.521.037.700	32.237	13.169.149.150

Sumber: bapenda jatim UPT bangkalan

Berdasarkan data tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa, Semakin tahun objek pajak semakin meningkat. akan tetapi permasalahannya masih terdapat peningkatan juga wajib pajak yang tidak patuh terhadap pembayaran pajak yang ditanggihkan.

Tabel 3.
Penerbitan surat tagihan pajak kendaraan bermotor thn 2021-2023

Tahun	SPSO		NPP		NTP		JUMAH	
	Objek	potensi	objek	potensi	objek	potensi	objek	potensi
2021	47.365	18.065.670.200	35.627	12.101.519.450	29.045	9.007.016.950	112.037	39.174.204.600
2022	46.977	18.740.331.600	35.815	13.222.131.750	27.735	9.185.562.950	110.527	41.148.026.300
2023	49.210	21.130.984.100	35.289	13.948.321.250	24.831	9.154.000.750	109.330	44.233.306.100

Sumber: bapenda jatim UPT bangkalan

Dari data tabel 3. di atas dapat diketahui bahwasanya penerbitan surat tagihan pajak yang berupa SPSO, NPP, NTP terdapat perubahan jumlah yaitu naik turunnya dari objek dan potensi penerbitan surat tagihan yang akan diberikan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor. Di tahun 2021 jumlah objek pajak 112.037 dengan potensi RP 39.174.204.600. dan di tahun 2022 jumlah objek pajak 110.527 dengan potensi RP 41.148.026.300. sedangkan di tahun 2023 jumlah objek pajaknya 109.330 dengan potensi 44.233.306.100. hal ini menunjukkan bahwa dengan jumlah penurunan objek kendaraan, tidak akan selalu mengakibatkan penurunan terhadap potensi pendapatannya, karena tarif dari potensi berdasarkan jenis kendaraan itu berbeda. Dan dari data objek kendaraan dapat diketahui bahwa penerbitan surat tagihan pajak kendaraan di tahun 2021-2023 terdapat naik turun penerbitan objek pajak, meskipun di tabel 2 menunjukkan bahwa objek ketidak patuhan wajib pajak kendaraan semakin tahun semakin meningkat, sedangkan penerbitan surat tagihan dalam setiap tahunnya naik turun. Penyelesaiannya adalah, karna penerbitan surat tagihan pajak tidak tergantung pada orang yang tidak membayar pajak selama 1 tahun, tapi orang yang sudah melakukan pembayaran yang tertera di tabel 2 itu belum tentu melakukan pembayaran secara tepat waktu sehingga hal itulah yang mengakibatkan penerbitan surat tagihan mengalami naik turun.

Tabel 4. Pencairan 2021

Tahun	BULAN	SPSO		NPP		NTP	
		Objek	potensi	objek	potensi	objek	potensi
2021	januari	395	699.415.600	318	443.893.100	786	909.641.150
Rincian Perbulan Tahun 2021	Februari	329	204.695.700	245	158.653.850	602	346.602.650
	Maret	381	259.201.050	291	186.290.850	700	327.267.700
	April	333	232.040.150	295	187.854.900	796	387.727.450
	Mei	386	258.143.850	329	192.164.600	841	434.038.300
	Juni	400	308.151.800	401	247.283.900	752	397.700.600
	Juli	390	286.156.650	306	223.049.450	612	227.954.800
	Agustus	553	314.126.650	471	282.484.600	902	406.562.100
	September	504	387.341.050	526	299.229.950	1342	673.838.150
	Oktober	529	343.411.900	499	279.815.900	1420	717.432.300
	November	731	553.911.900	625	345.946.000	1680	791.866.150
	Desember	772	699.415.600	746	443.893.100	1885	909.641.150
		Total	5.703	4.546.011.900	5.052	3.290.560.200	12.318

2022	Total	8.153	4.476.869.500	6.486	3.310.523.050	8.242	3.162.986.150
2023	Total	10.165	5.306.535.300	7.360	3.652.583.900	6.484	2.859.073.950

Sumber: bapenda jatim UPT bangkalan

Dari tabel 3 Di atas mengenai penerbitan SPSO tahun 2021 terdapat jumlah 47.365 objek kendaraan dengan potensi 18.065.670.200, dan dari data tabel 4 di atas mengenai pencairan SPSO 5.703 objek kendaraan dengan potensi 4.546.011.900, jadi di tahun 2021 SPSO yang masih belum cair ialah 41.662 objek dengan potensi sebesar 13.519.658.300. Kemudian penerbitan NPP terdapat 35.627 objek pajak kendaraan, dengan potensi 12.101.519.450, dan dari data pencairan NPP 5.052 objek dengan potensi 3.290.560.200, jadi di tahun 2021 NPP yang masih belum cair ialah 30.575 objek dengan potensi sebesar 8.810.959.250. Kemudian penerbitan NTP terdapat 29.045 objek, dengan potensi 9.007.016.950 dan dari data pencairan NTP 12.318 objek dengan potensi 6.530.272.500, jadi di tahun 2021 NTP yang masih belum cair ialah 16.727 objek dengan potensi sebesar 2.476.744.450.

Dari tabel 3 di atas mengenai penerbitan SPSO 2022 terdapat jumlah 46.977 objek kendaraan dengan potensi 18.740.331.600 dan dari data tabel 4 di atas mengenai pencairan SPSO 8.153 objek kendaraan dengan potensi 4.476.869.500, jadi di tahun 2022 SPSO yang masih belum cair ialah 38.824 objek dengan potensi sebesar 14.263.462.100. Kemudian penerbitan NPP terdapat 35.815 objek pajak kendaraan dengan potensi 13.222.131.750, dan dari data pencairan NPP 6.486 objek, dengan potensi 3.310.523.050, jadi di tahun 2022 NPP yang masih belum cair ialah 29.329 dengan potensi sebesar 9.911.608.700. Kemudian penerbitan NTP terdapat 27.735 objek, dengan potensi 9.185.562.950, dan dari data pencairan NTP 8.242 objek dengan potensi 3.162.986.150, jadi di tahun 2022 NTP yang masih belum cair ialah 19.493 objek dengan potensi sebesar 6.022.576.800.

Dari tabel 3 di atas mengenai penerbitan SPSO 2023 terdapat jumlah 49.210 objek kendaraan dengan potensi 21.130.984.100, dan dari data tabel 4 di atas mengenai pencairan SPSO sebesar 10.165 objek kendaraan dengan potensi 5.306.535.300, jadi di tahun 2023 SPSO yang masih belum cair ialah 39.045 objek dengan potensi sebesar 15.824.448.800. Kemudian penerbitan NPP terdapat 35.289 objek pajak kendaraan, dengan potensi 13.948.321.250, dan dari data pencairan NPP 7.360 objek dengan potensi 3.652.583.900, jadi di tahun 2023 NPP yang masih belum cair ialah 27.929 objek dengan potensi sebesar 10.295.737.350. Kemudian penerbitan NTP terdapat 109.330 objek dengan potensi 44.233.306.100, dan dari data pencairan NTP 6.484 objek dengan potensi 2.859.073.950 jadi di tahun 2023 NTP yang masih belum cair ialah 102.846 objek dengan potensi sebesar 41.374.232.150.

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009, pajak kendaraan bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan maupun darat, yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak.

Menurut Pudyatmoko (2008:199) dalam (Aurumasari et al., 2016). dari sisi ekonomi, pajak dapat dipandang sebagai sesuatu yang membebani karena dapat mengurangi kemampuan atau daya beli masyarakat. Jika diperhatikan masyarakat kurang terhadap kesadarannya dalam bergotong royong untuk membantu membangun negara indonesia dengan mendukung dan membayar terhadap tagihan pajaknya, dan pendapatan

dari rakyat semata-mata digunakan untuk rakyat. Salah satunya seperti perbaikan lalu lintas jalan, pembuatan tol dsb, dan lebih aneh lagi ketika masyarakat di tagih atas pembayaran pajaknya kebanyakan merasa berat dan cenderung melakukan perlawanan secara pasif maupun secara aktif sehingga berakibat jumlah wajib pajak yang tidak patuh bertambah dan pendapatan negara tentunya berkurang, sedangkan ketika ada jalan rusak tidak secepatnya di perbaiki juga jauh lebih memberontak dengan bermacam-macam alasan yang di ajukan atau dituduhkan. Sangat di harapkan semakin tahun wajib pajak semakin patuh terhadap pembayaran pajaknya sebelum dikeluarkan surat tagihan terlebih dahulu, sehingga bisa dikatakan ikut andil dalam kemajuan bangsa dengan selalu patuh terhadap pembayaran pajak yang ditanggihkan.

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) kepatuhan dapat di definisikan sebagai sifat patuh atau ketaatan dari setiap warga terhadap peraturan undang-undang. ketaatan dari setiap wajib pajak dalam mengikuti aturan-aturan perpajakan yang menjadi kewajiban wajib pajak atau harus dilakukan oleh setiap wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dilihat sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, konteks kepatuhan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya atau melaksanakan perpajakan, artinya berusaha memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Beberapa faktor yang dapat mendorong wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran perpajakannya yaitu;

Wardani, (2018) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Oktafiyanto dan Wardani, 2015:50). Pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT ataupun dengan program-program yang diperuntukkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga hal ini bisa menjadi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Setelah adanya pemeriksaan pajak dan diterbitnya surat tagihan pajak kendaraan bermotor yang berupa SPSO, NPP, NTP tindakan dari penagihan pajak ini dapat dilakukan setelah wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar tagihannya setelah melewati masa jatuh tempo. Dan meskipun wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajaknya sampai diterbitkan surat yang ke 3 yang berupa NTP tidak sampai dikenakan penyitaan terhadap kendaraan, karna di bapenda sendiri tidak terdapat sanksi penyitaan kepada yang tidak melakukan pembabayaran pajak kendaraan, hanya terdapat denda yang berupa sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan SWDKLLJ, yang dikelola oleh pihak jasa raharja dengan tarif seperti yang sudah dijelaskan diatas oleh penulis mengenai tarif pembayaran atau telat pembayarannya dari masa jatuh tempo.

Terdapat beberapa meneliti terdahulu yang dibikin acuan oleh penulis mengenai kualitas pelayanan beserta penerbitan surat tagihan pajak kendaraan bermotor.

Jakaria, (2023) melakukan penelitian tentang Pengaruh kesadaran masyarakat, kualitas pelayanan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mebayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan kesadaran, kualitas pelayanan dan tarif pajak, sebagai variabel independent dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

Aurumasari et al., (2016) melakukan penelitian tentang Efektivitas pemungutan pajak melalui penerbitan surat pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di

kota malang. penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif.

Wardani, (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh program E-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya melalui program e-samsat di ATM Bank BPD DIY. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik metode purposive sampling.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif dengan data sekunder, menurut (Wardani 2018, 2005:21) menyatakan bahwa deskriptif adalah metode yang digunakan dalam menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. (Wardani, 2018) menyatakan bahwa desain penelitian deskriptif adalah model penelitian yang disusun untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian (Sanusi, 2014:13).

Tempat dan waktu peneliti

Peneliti ini di laksanakan pada kantor badan pendapatan daerah (bapenda) jatim UPT PPD bangkalan jalan halim perdana Kusuma No 1 bangkalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengalaman dilapangan petugas yang bekerja pada kantor samsat memiliki sifat yang santun dan mengutamakan etika dalam membantu masyarakat pada wajib pajak, dengan sikap santun saat melakukan pelayanan ini dapat mencerminkan sikap profesionalisme dan dedikasi pegawai dalam menjalankan tugasnya, sehingga masyarakat dapat memberikan respon positif, dan merasa bahagia ketika transaksi yang dilakukannya segera terselesaikan, dengan bantuan para pegawai yang menunjukkan sifat ramah dan santun terhadap wajib pajak (WP), sehingga terlihat senyuman WP dalam melakukan transaksinya dan penulis menyaksikan hal itu secara langsung atau membantu melakukan pelayanan di samsat yang saat ini sedang dijalani oleh penulis selama magang untuk menyelesaikan syarat study.

Dengan hal ini menurut penulis dapat lebih meningkatkan terhadap kepatuhan wajib pajak, karna penulis juga merupakan wajib pajak (WP) kendaraan dan ketika sedang melakukan pembayaran pajak, lalu ditangani oleh pegawai dengan sopan santun dan arahan yang baik sampai terselesaikan transaksinya, penulis sangat merasa bahagia sehingga tidak merasa tambah berat terhadap pengeluaran dana untuk membayar pajak yang ditanggihkan. Hal ini didukung oleh peneliti yang dilakukan oleh Syamsir et al., (2021) yang menyatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa layanan, untuk memenuhi atau melebihi harapan, kualitas menekankan orientasi pada pemenuhan kepuasan dan harapan layanan publik. Dan hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Petrus Yan Fayaman Sanadi, Fatmawada, (2024) mengemukakan bahwa kualitas layanan yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat. Ketika harapan dan keinginan masyarakat terpenuhi, mereka merasa dihargai. Keyakinan bahwa uang yang mereka bayarkan sebanding dengan apa

yang mereka harapkan, oleh sebab itu menurut penulis penerapan kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif.

Jumlah wajib pajak

Hasil dari perhitungan tabel 1 di atas, dapat diketahui mengenai jumlah objek wajib pajak dari data yang di peroleh dibapenda jatim UPT PPD bangkalan, dimana jumlah objek pajak kendaraan bermotor semakin tahun semakin tinggi atau meningkat.

Tabel 5.
persentase ketidakpatuhan terhadap pembayaran pajak

Tahun	Objek	objek	Persentase tidak bayar pajak
	bayar pajak	Tidak bayar pajak	
2021	134.077	29.243	17,90%
2022	135.601	29.830	18,03%
2023	137.369	32.237	19,00%
Total	407.047	91.310	54,93%

Sumber: bapenda jatim UPT bangkalan

Dari tabel 5 dapat di ketahui bahwasanya dari persentase tidak melakukan pembayaran pajak tertinggi terjadi pada tahun 2023 sebesar 19,00% dan hasil terendah pada tahun 2021 sebesar 17,90% dari persentase wajib pajak yang tidak melakukan atas pembayaran pajak yang ditangguhkan, tingkat persentase setiap tahunnya berkisar antara 17,90% sampai dengan 19,00% dan rata-rata tingkat persentasenya selama 3 tahun sebesar 54,93% yang termasuk kedalam katagori negatif. hal ini sejalan dengan peneliti yang dilakukan oleh dewi hasmayna, (2022) yang menyatakan bahwa jumlah dari data kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di daerah aceh tengah meningkat, tapi setiap tahun juga hampir setengah dari jumlah kendaraan yang terdaftar tidak membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 6.
Perasentase dari penerbitan dan pencairan surat tagihan PKB

tahun	Nama surat	Penerbitan	Pencairan	Persentase pencairan surat tagihan
		Objek	Objek	
2021	SPSO	47.365	5.703	12,04%
	NPP	35.627	5.052	14,18%
	NTP	29.045	12.318	42,41%
2022	SPSO	46.977	8.153	17,35%
	NPP	35.815	6.486	18,10%
	NTP	27.735	8.242	29,71%
	SPSO	49.210	10.165	20,65%

2023	NPP	35.289	7.360	20,85%
	NTP	24.831	6.484	26,11%

Sumber: bapenda jatim UPT bangkalan

Di tabel 6. Merupakan hasil persentase dari jumlah tabel 3 dan 4 sehingga di tabel 6 di atas dapat di ketahui mengenai persentase wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor setelah diterbitkan surat tagihannya yang berupa SPSO,NPP,NTP pada tahun 2021-2023 masih tidak mencapai 100% melainkan masih jauh dari kata 100% objek dari wp yang membayar tagihannya. Di tahun 2021 pencairan SPSO dan NPP menurun dari pada pencairan SPSO NPP ditahun 2022 dan 2023, akan tetapi pencairan NTP di tahun 2021 lebih tinggi dari pada pencairan ditahun 2022 dan 2023, dan di tahun 2022 terdapat peningkatan pencairan NTP dari pada tahun 2023, meskipun pencairan NTP di tahun 2023 rendah akan tetapi pencairan NPP dan SPSO di tahun 2023 lebih meningkat dari pada pencairan NPP, NTP di tahun 2022 dan 2023. Dari data ini dapat diketahui bahwasanya di tahun 2021 sampai dengan 2023 terdapat naik turun jumlah pencairan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan dari hasil perhitungan rasio efektifitas, ternyata masih dibawah standart nilai efektifitas menurut kemendagri No 690.900.327 yaitu persentasenya paling tinggi 72,38% katagorinya kurang efektif dan persentase yang yang peling rendah 59,66%. yang artinya kategori data di atas pencairan dari penerbitan objek kendaraan bermotor termasuk tidak efektif.

Penagihan pajak dengan surat SPSO

Besarnya dari objek pencairan tunggakan PKB dengan surat SPSO terdapat penerimaan hanya 12,04% di tahun 2021, dan terdapat 17,35% di tahun 2022, terdapat 20,65% ditahun 2023. Berdasarkan indicator ini maka pencairan atau penerimaan PKB masih sangat kurang.

Penagihan pajak dengan surat NPP

Besarnya dari objek pencairan tunggakan PKB dengan surat NPP terdapat penerimaan 14,18% di tahun 2021, terdapat 18,10% di tahun 2022, dan terdapat 20,85% di tahun 2023. Berdasarkan indicator ini maka pencairan atau penerimaan PKB masih sangat kurang.

Penagihan pajak dengan surat NTP

Besarnya dari objek pencairan tunggakan PKB dengan surat NTP terdapat penerimaa 42,41% di tahun 2021, terdapat 29,71% di tahun 2022, dan terdapat 26,11% di tahun 2023. Berdasarkan indicator ini menunjukkan pencairan atau penerimaan PKB masih kurang.

Meskipun dari data penerbitan dan pencairan pajak masih sangat kurang efektif atau tidak maksimal akan tetapi tidak menutup kenyataan bahwasanya dengan penerbitan surat pajak ini dapat menimbulkan bertambahnya pembayaran pajak sehingga pendapatan daerah dan negara juga akan semakin bertambah. Dan supaya makin tahun semakin meningkatkan pencairan dari penerbitan surat tagihan maka petugas seksi penagihan harus melakukan hal-hal yang lebih, seperti menjelaskan kepada wp mengenai konsekuensi ketika tidak melakukan pembayaran pajak kendaraaanya yang dapat menimbulkan ditilang oleh pihak kepolisian ketika melewati jalan raya,dll.

Faktor penghambatan pemungutan dan penagihan

Dalam menjalankan kewajibannya petugas bagian penagihan berupaya keras agar mendapatkan hasil yang maksimal atau setidaknya tidaknya lebih banyak yang cair dari pada yang tidak membayarnya, sehingga selalu dapat meningkatkan pendapatan atau pencairan dari penerbitan surat tagihan yang 3 tersebut, akan tetapi pada kenyataannya hasil dari data di atas yang didapatkan langsung di badan pendapatan daerah jauh lebih banyak jumlah wajib pajak yang tidak membayar tunggaknya, meskipun bagian seksi penagihan sudah berusaha semaksimal mungkin, akan tetapi dalam kenyataannya terdapat beberapa hambatan dalam menjalankan tugasnya, dan hambatan-hambatan tersebut antara lain

1. Kurangnya kepatuhan wajib pajak

Dalam melakukan pembayaran pajak wajib pajak sangat sulit untuk melakukan pembayarannya, juga sering tidak tepat waktu sehingga harus di keluarkan surat tagihan terlebih dahulu. Dan penyebab terjadinya kurangnya kepatuhan terhadap pembayaran pajak mungkin karna denda administrasi sangat kecil sehingga membuat wajib pajak masih merasa mampu dalam membayar denda tersebut sehingga cenderung enteng atau menyepelekan dalam melakukan pembayaran pajak yang di tangguhkan.

2. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak

Kendaraan nya hilang atau justru rusak karna insiden yang tidak diinginkan hal inilah salah satu hambatan yang sering terjadi karna kendaraan dari wajib pajak hilang, dan WP tidak melakukan laporan atas hilangnya kendaraan. Atau juga karna kecelakaan yang menyebabkan kendaraan rusak sehingga tidak bisa digunakan lagi

3. Kondisi wajib pajak

Karna kondisi wajib pajak, seperti kondisi keuangan yang lagi kritis sedangkan masih banyak keperluan yang lain yang sangat penting untuk di lakukan seperti kebutuhan pokok, untuk beli beras atau uang listrik dan lain-lain, sehingga WP menunda atau mendahulukan keperluan yang lain dulu.

Upaya yang dilakukan dalam pencairan tunggakan PKB untuk meningkatkan penerimaan objek pajak kendaraan pada kantor badan pendapatan daerah

Ada beberapa upaya yang harus dilakukan oleh pegawai kantor bapenda dalam melakukan prose pencaira seperti:

1. Meningkatkan penyuluhan wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya terhadap negara atau kenegaraannya.
2. Melakukan kerja sama dengan pihak-pihak terkait misalnya; kerja sama dengan pemerintahan.
3. Peningkatan system layanan seperti:
Samsat drive thru, samling, E-samsat, samsat delivery

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan kualitas pelayanan bersifat positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan tentunya juga berpengaruh terhadap pendapatan daerah atau negara.
2. Penerbitan surat tagihan pajak yang berupa spso,npp,ntp hasil data yang di dapatkan dari kantor badan pendapatan daerah masih bersifat tidak efektif. Tapi tidak menutupi kenyataan bahwasanya dengan penerbitan surat tagihan ini

bersifat positif, karna dengan surat tagihan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayarannya yang awalnya tidak mau membayar akibat lupa atau yang lain dengan terbitnya surat tagihan ini bisa mengingatkan atau memperingati wajib pajak terhadap pajak yang terutang. dan tentunya hal ini membantu dalam meningkatkan pendapatan daerah dan negara, meskipun tidak secara keseluruhan objek dari wajib pajak yang membayar pajaknya setelah penerbitan surat tagihan tersebut. Setidaknya masih banyak pencairan setelah dikeluarkan surat tagihan tersebut.

Saran

Melihat dari penerbitan surat tagihan dan pencairan dari objek masih bersifat tidak efektif atau masih sangat banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak membayar tagihannya atau melakukan pembayaran atas tunggakannya, oleh sebab kantor badan pendapatan daerah jatim UPT PPD bangkalan untuk melakukan pemutihan untuk semua jenis kendaraan sehingga wajib pajak yang tidak membayar tagihan atau menunggak untuk segera melunasinya, atau sering-sering adakan rasia supaya wajib pajak yang tidak mau membayar pajaknya atau tidak patuh di fikir-fikir dulu akibat sering terjadinya rasia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan kali ini penulis tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan penelitian ini secara tepat waktu. pertama-tama kepada ibu Frida fanani rohma selaku dosen pembimbing lapangan yang tentunya selalu memberikan bimbingan dan arahan mengenai tugas-tugas yang sudah ditentukan oleh pihak kampus. Dan terimakasih juga kepada ibu endah wilujeng selaku pegawai kantor bapenda dan ketua pimpinan mahasiswa magang dilapangan (kantor) dan tentunya beliau juga selalu memberikan arahan terkait semua yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas magang. juga kepada semua bapak dan ibuk pegawai kantor yang sudah membantu memberikan data-data yang di butuhkan oleh penulis beserta selalu siap untuk menjawab terkait pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15–23. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3401>
- amelia westri aurumasari, topowijoyono, raden rustam hidayat. (2016). efektivitas pemungutan pajak melalui penerbitan surat pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota malang. *Perpajakan*, 10(1), 5–24.
- Anastasya, S., Fadjar, A., & Wirastuti, W. (2023). Mekanisme Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Bersama Samsat Palu. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 74–78.
- Aurumasari, A. W., Topowijono, & Hidayat, R. R. (2016). EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK MELALUI PENERBITAN SURAT PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MALANG (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur UPTD Malang Kota). *Jurnal Perpajakan*, 53(9), 1689–1699.
- dewi hasmayna. (2022). Analisis Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara UPTD PPD Sangihe Talaud Dan Sitaro. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum ...*, 6(1), 729–738.

- Jakaria, angela harianja. (2023). *pengaruh kesadaran masyarakat,kualitas pelayanan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di wilayah jakarta barat*. 20(28).
- oky rachmatullah. (n.d.). Teori Pajak Menurut Abu Yusuf Sebuah Alternatif Solusi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 8, 1–32.
- Petrus Yan Fayaman Sanadi, Fatmawada, D. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BIAK NUMFOR Petrus. *Https://Doi.Org/10.52049/Gemakampus.V19i1.377*, 19(1), 55–71.
- Rompis, N. E., Ilat, V., Wangkar, A., Ekonmi, F., & Akuntansi, J. (2015). TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA (STUDI KASUS PADA SAMSAT AIRMADIDI). *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(03), 51–62.
- Syamsir, Ansari, I., & Haerana. (2021). Model Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Tanda. *Jurnal Unismuh*, 2.
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>