

## KEPATUHAN HUKUM MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT LUMAJANG

**Muhamad Musta'in**

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Jenderal Sudirman Lumajang

Email : [muhamadmustain0875@gmail.com](mailto:muhamadmustain0875@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran serta hasil kajian tentang tingkat kepatuhan masyarakat di Kabupaten Lumajang dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mana menunjukkan adanya perkembangan signifikan dari waktu ke waktu seiring dengan peningkatan sistem pelayanan prima yang dilakukan SAMSAT. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui penelusuran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Hasil dari penelitian ini menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa perlu ditingkatkan sistem pelayanan sehingga pengelolaan pembayaran pajak dapat selalu meningkat dan memberikan kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kepatuhan hukum para wajib pajak.

Kata kunci : hukum, kepatuhan, pajak bermotor, wajib pajak

### ABSTRACT

*This research was conducted to obtain an overview and study results on the level of community compliance in Lumajang District in terms of motor vehicle tax payments, which shows a significant development from time to time in line with the improvement of the excellent service system carried out by SAMSAT. The research was conducted using a descriptive qualitative method through a search of research results that have been conducted by previous researchers. The results of this study resulted in a conclusion that it is necessary to improve the service system so that the management of tax payments can always increase and make a real contribution in increasing the legal compliance of taxpayers.*

*Keywords: compliance, law, motorised tax, taxpayer*

### A. PENDAHULUAN

Proses perubahan yang berlangsung secara berkelanjutan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, pembangunan melibatkan berbagai aspek yang saling terkait, termasuk ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penting untuk membangun infrastruktur yang memadai, menyediakan akses pendidikan dan layanan kesehatan berkualitas, serta menciptakan cukup lapangan kerja. Dengan menerapkan pembangunan berkelanjutan, masyarakat diharapkan dapat merasakan peningkatan kualitas hidup, mendapatkan lebih banyak

peluang untuk berkembang, dan berkontribusi secara aktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan sangat penting untuk mencapai kesejahteraan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat (Syahril, 2014).

Kesejahteraan masyarakat dapat tercapai melalui pembayaran pajak. Iuran wajib yang dikenakan oleh negara kepada rakyatnya disebut pajak, dan biasanya pembayaran pajak ini tidak memberikan manfaat langsung kepada masyarakat (Aji et al., 2021). Mulai awal peradaban manusia, pajak telah ada dan terus mengalami perubahan seiring

perkembangan zaman, masyarakat, dan kondisi ekonomi suatu wilayah.

Selain itu, pajak memiliki berbagai bentuk dan cara pemungutan yang berbeda-beda. Sejarah pajak dapat ditelusuri kembali ke zaman kuno, di mana praktik pemungutan pajak telah ada sejak ribuan tahun yang lalu. Pajak pertama kali muncul di Mesopotamia sekitar 3000 SM, ketika pemerintah mengenakan pajak atas hasil pertanian, hewan ternak, dan barang dagangan (Zahra, 2007). Di Mesir Kuno, pajak dikenakan untuk mendukung pembangunan piramida dan proyek infrastruktur lainnya. Masyarakat di Yunani dan Roma juga menerapkan sistem pajak untuk membiayai perang dan kegiatan pemerintahan. Selama Abad Pertengahan, pajak dikenakan oleh raja dan bangsawan, dan sistem pajak seringkali bersifat feodal, di mana para petani membayar pajak dalam bentuk hasil pertanian kepada tuan tanah sebagai imbalan untuk perlindungan.

Di Indonesia, sistem perpajakan mulai diterapkan pada masa penjajahan Belanda dengan adanya pajak tanah, dan setelah merdeka, pemerintah terus mengembangkan sistem perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan negara dan mendanai pembangunan. Secara keseluruhan, sejarah pajak mencerminkan perubahan yang terjadi seiring dengan perkembangan masyarakat dan kondisi ekonomi (Agustina Enny, 2020).

Setelah kemerdekaan, Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Bab VIII, Pasal 23 Ayat (2), menetapkan bahwa "Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang." Sejak itu, regulasi pajak di Indonesia terus mengalami perkembangan. Dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 Angka 1 mendefinisikan pajak sebagai "kontribusi Wajib Pajak kepada negara," sedangkan Pasal 23 A mengatur bahwa "Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-

undang." Ini menunjukkan pentingnya regulasi dalam pengelolaan sistem perpajakan di Indonesia.

Salah satu tujuan utama dari pemungutan pajak adalah untuk menjadi sumber pendapatan negara yang berfungsi meningkatkan kas negara dan mendanai berbagai pengeluaran, seperti pembangunan infrastruktur, termasuk saluran air dan jalan, serta pembayaran gaji bagi tentara dan pegawai pemerintah. Pajak juga berperan sebagai insentif untuk mendorong kelancaran pasar, yang berkontribusi positif terhadap kondisi ekonomi negara. Pemungutan pajak dilakukan untuk mendukung pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini, ajaran Adam Smith tentang asas pemungutan pajak, yang dikenal sebagai The Four Maxims, menekankan bahwa pajak harus dibayar berdasarkan prinsip keadilan, di mana besaran pajak harus sesuai dengan kemampuan membayar (*ability to pay*) dan pendapatan setiap wajib pajak (Hiariej, 2021).

Peraturan perundang-undangan perpajakan terus diperbarui oleh pemerintah agar tetap relevan dengan situasi dan kondisi terkini. Salah satu langkah penting yang diambil adalah memberikan lebih banyak otonomi serta tanggung jawab kepada pemerintah daerah. Ini merupakan bagian dari strategi untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak, terutama di tingkat pemerintah daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan serta penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Meski demikian, upaya untuk meningkatkan pendapatan dari pajak daerah perlu terus dioptimalkan.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu dan organisasi kepada daerah, bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa mendapatkan

imbalan langsung. Pajak tersebut digunakan untuk kepentingan daerah dan diharapkan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Terdapat dua jenis pajak daerah yang dibedakan berdasarkan lembaga pemungutnya. Pajak Daerah Tingkat I dikenakan oleh pemerintah provinsi, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sementara Pajak Daerah Tingkat II dipungut oleh pemerintah kota atau kabupaten, contohnya Pajak Hotel (Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2009).

Pajak kendaraan bermotor memiliki potensi pertumbuhan yang sangat tinggi dalam sektor pajak daerah. Dana yang diperoleh dari pajak ini dapat digunakan untuk mendanai proyek pembangunan di setiap kabupaten atau kota, memungkinkan pemerintah daerah untuk meningkatkan pengumpulan pajak secara optimal. Meskipun pajak kendaraan bermotor dipungut oleh pemerintah provinsi, setiap kabupaten atau kota memiliki hak untuk memungut pajak tersebut secara mandiri. Pajak merupakan iuran atau pungutan yang dibayarkan oleh warga negara secara berkala maupun tidak (Arisandy, 2017).

Peran pajak dalam memberikan sumber pendapatan negara sangat jelas. Saat ini, kendaraan bermotor menjadi salah satu jenis transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Pajak kendaraan bermotor diterapkan karena kendaraan ini penting untuk menunjang berbagai kegiatan sehari-hari, serta menawarkan efisiensi biaya dan waktu. Karena banyaknya penggunaan kendaraan bermotor, pajak ini merupakan salah satu pungutan yang dikenakan oleh pemerintah provinsi. Setiap kabupaten memiliki kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor secara mandiri, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di masing-masing kabupaten dalam melakukan pembayaran pajak, meskipun masih ada sejumlah orang yang belum memenuhi kewajiban tersebut.

Kesadaran wajib pajak dapat didefinisikan sebagai sikap individu yang tidak hanya memahami, tetapi juga memiliki keinginan yang kuat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dan melaporkan seluruh pendapatannya dengan transparan, tanpa menyembunyikan informasi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran ini merupakan fondasi penting dalam sistem perpajakan, karena tanpa adanya kesadaran hukum dari masyarakat, kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, misalnya, tidak akan terpenuhi. Dalam konteks ini, kesadaran wajib pajak mencerminkan kesungguhan dan komitmen seseorang untuk memenuhi tanggung jawabnya terhadap negara.

Lebih jauh lagi, kemauan untuk membayar pajak dapat dipahami sebagai nilai yang bersifat subjektif, di mana individu bersedia untuk mengorbankan sebagian dari pendapatan mereka sebagai kontribusi kepada negara (Rizqy Ramadhan, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa mereka rela mengeluarkan dana atau menukarkan sesuatu yang bernilai, dengan harapan bahwa kontribusi tersebut akan digunakan untuk kepentingan umum, seperti pembangunan infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan masyarakat lainnya. Dengan kata lain, kemauan membayar pajak bukan hanya sekedar kewajiban, tetapi juga mencerminkan rasa memiliki dan tanggung jawab sosial yang tinggi (Utami, 2017). Pemerintah, dalam upaya meningkatkan kesadaran ini, telah memberikan penjelasan dan regulasi yang jelas tentang pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Dalam penjelasan umum Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2001 mengenai pajak kendaraan bermotor, dijelaskan bahwa pengaturan pajak kendaraan perlu disesuaikan dan disempurnakan seiring dengan perkembangan situasi dan kebutuhan masyarakat. Penyesuaian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam

pemungutan pajak serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak, karena mereka merasakan manfaat dari pajak yang mereka bayarkan. Dengan demikian, pajak tidak hanya dilihat sebagai beban finansial, tetapi juga sebagai kontribusi yang bermanfaat bagi kemajuan daerah dan kesejahteraan bersama (Rosdiana et al., 2020). Pemerintah juga berkomitmen untuk memastikan bahwa pendapatan yang diperoleh dari pajak dikelola dengan baik dan transparan, sehingga dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat. Secara keseluruhan, kesadaran wajib pajak dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sangat penting dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil dan berkelanjutan (Hariandja, 2020). Dengan meningkatnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat, diharapkan dapat tercipta sumber pendapatan yang cukup untuk membiayai pembangunan daerah dan pelayanan publik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

SAMSAT Lumajang menghadapi berbagai hambatan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Salah satu tantangan utama adalah masih adanya sejumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan. Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Samsat Lumajang perlu mengatasi masalah ini dengan cara yang efektif. Meskipun jumlah wajib pajak kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahun seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan, kenyataannya, banyak wajib pajak yang masih menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya tidak selalu menjamin bahwa mereka akan patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini

menunjukkan perlunya strategi yang lebih baik untuk mendorong kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Berdasarkan informasi di atas, penulis ingin melakukan penelitian pada Samsat Lumajang untuk mengetahui tingkat penanganan masalah tersebut. dengan judul “Kepatuhan Hukum Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Lumajang”

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Kepatuhan Hukum Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepatuhan merujuk pada sikap atau perilaku individu yang taat terhadap aturan, perintah, prosedur, dan disiplin yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, kepatuhan dapat dipahami sebagai bentuk disiplin yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sangat penting dalam mendukung pemerintah dalam upaya meningkatkan penerimaan negara melalui pajak (Suastika, 2021). Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah harus fokus pada berbagai program yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Salah satu langkah yang diambil adalah melakukan edukasi secara rutin, termasuk pelatihan langsung kepada wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Selain itu, pemerintah juga melaksanakan sosialisasi mengenai peraturan perpajakan, termasuk sanksi yang berlaku, guna memperbarui informasi terkait pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, didefinisikan sebagai pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2009). Pemungutan pajak

ini dilaksanakan di kantor bersama SAMSAT. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi signifikan untuk mendanai pembangunan daerah. Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendanaan bagi pembangunan infrastruktur dan program-program lain di setiap kabupaten atau kota, yang memungkinkan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pemungutan pajak.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin cepat, masyarakat semakin terdorong untuk memenuhi kebutuhan mereka, termasuk dalam hal transportasi, seperti kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor kini telah beralih dari barang mewah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. Akibatnya, daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor meningkat, yang menyebabkan jumlah kendaraan bermotor juga bertambah setiap tahunnya. Namun, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor ini juga berimplikasi pada peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di SAMSAT Lumajang selama periode 2020-2023.

**Tabel 1. Data Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Tahun	Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor
2020	386.450
2021	388.690
2022	396.614
2023	420.535

Sumber : Samsat Kabupaten Lumajang 2024

Seiring dengan meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor, pemerintah daerah mendapatkan manfaat positif. Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor

diharapkan dapat berkontribusi terhadap bertambahnya penerimaan pajak daerah. Namun, meskipun terdapat pertumbuhan jumlah wajib pajak antara tahun 2020 hingga 2023, masih ada beberapa wajib pajak yang belum menunaikan kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Temuan ini muncul setelah peneliti melakukan observasi terhadap data pajak di Kantor Samsat Kabupaten Lumajang selama periode tersebut. Dengan adanya data yang menunjukkan masih banyaknya tunggakan pajak, peneliti kemudian memutuskan untuk mengangkat isu ini sebagai tema utama dalam penelitian yang dilakukan. Hal ini mencerminkan kebutuhan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pembayaran pajak dan mencari solusi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di daerah tersebut.

**Tabel 2 Data Penunggakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Lumajang Tahun 2020-2023**

Tabel	Jumlah wajib pajak yang menunggak	Jumlah tunggakan (Rp.)
2020	80.757	9.373.391.163
2021	87.880	12.664.086.038
2022	100.482	17.225.286.214
2023	102.475	22.610.375.564

Sumber : Samsat Kabupaten Lumajang 2024

Melalui analisis Tabel 2, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang mengalami tunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 80.757 wajib pajak yang menunggak pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan total tunggakan mencapai Rp. 12.664.086.038. Angka ini terus meningkat pada tahun 2021, di mana jumlah wajib pajak yang mengalami penunggakan naik menjadi 87.880, dengan total tunggakan sebesar Rp. 11.661.085.038. Situasi ini berlanjut pada

tahun 2022, dimana jumlah wajib pajak yang menunggak kembali meningkat menjadi 100.482, dengan total tunggakan yang kini mencapai Rp. 17.225.286.214.

Memasuki tahun 2023, jumlah wajib pajak yang mengalami tunggakan tidak hanya tetap tinggi, tetapi juga menunjukkan lonjakan yang signifikan, mencapai 102.475 orang dengan total tunggakan sebesar Rp. 22.610.375.564. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah wajib pajak terus bertambah dari tahun ke tahun, hal ini tidak menjamin bahwa mereka akan patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks pajak kendaraan bermotor di Lumajang. Identifikasi faktor-faktor ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak yang lebih optimal bagi pemerintah daerah.

Pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara yang memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang. Kewajiban ini berupa pembayaran sejumlah uang kepada kas negara yang bersifat memaksa dan tidak diimbangi dengan imbalan langsung. Bagi negara, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang sangat penting, yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara, baik untuk pengeluaran rutin maupun untuk pengeluaran yang berkaitan dengan pembangunan. Dengan demikian, pajak memainkan peranan krusial dalam mendukung kelangsungan dan perkembangan negara.

Pembayaran pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara yang sesuai dengan persyaratan yang diatur oleh undang-undang. Kewajiban ini diwujudkan melalui kontribusi finansial kepada kas negara, bersifat memaksa, dan tidak memberikan manfaat langsung kepada pembayar. Pajak

berperan sebagai salah satu sumber pendapatan utama negara yang sangat penting, yang digunakan untuk mendanai berbagai kebutuhan, seperti pengeluaran rutin dan program pembangunan. Karena itu, pajak memegang peranan penting dalam menjaga stabilitas serta mendukung pertumbuhan negara.

Dalam upaya ini, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan amandemen dari Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa jenis pajak daerah, khususnya pajak provinsi, terbagi menjadi empat kategori utama. Kategori tersebut mencakup pajak untuk kendaraan bermotor dan kendaraan di perairan, bea pengalihan kepemilikan kendaraan bermotor dan kendaraan air, pajak atas bahan bakar kendaraan bermotor, serta pajak yang berhubungan dengan pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah serta air permukaan. Keberadaan pajak-pajak ini sangat penting karena merupakan salah satu komponen utama pendapatan bagi pemerintah daerah.

Dalam konteks ini, kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang sangat krusial. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada situasi di mana penyetor pajak secara konsisten memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk melaksanakan hak-hak perpajakan masyarakat sesuai dengan peraturan serta undang-undang pajak yang berlaku. Ini berarti bahwa wajib pajak tidak hanya harus membayar pajak tepat waktu, tetapi juga harus melakukan pengisian laporan pajak yang akurat dan lengkap. Kepatuhan pajak mencerminkan keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan yang diharapkan, serta menjalankan hak-hak yang terkait dengan perpajakan, seperti hak untuk mendapatkan informasi dan konsultasi dari pihak berwenang.

Di sisi lain, ketidakpatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi di mana wajib pajak gagal memenuhi kewajiban perpajakan yang ditetapkan, yang bisa meliputi keterlambatan dalam pembayaran

pajak, pengisian laporan pajak yang tidak akurat, atau bahkan penghindaran pajak secara langsung. Ketidakpatuhan ini tidak hanya berpotensi mengurangi penerimaan pajak yang seharusnya diterima oleh pemerintah daerah, tetapi juga dapat mengganggu upaya pembangunan yang didanai oleh pajak. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan perpajakan sangatlah penting dalam rangka mendukung kelangsungan dan perkembangan pendapatan daerah.

Ketika peneliti mengadakan wawancara dengan salah seorang karyawan SAMSAT Kabupaten Lumajang, yaitu Sigit, serta dengan seorang wajib pajak yang menunggang bernama MI, terungkap bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh besarnya tarif pajak. Hal ini terlihat dari tingginya permintaan masyarakat di Kabupaten Lumajang terhadap kendaraan bermotor, yang terus meningkat setiap tahunnya, serta meningkatnya pemahaman masyarakat tentang kewajiban mereka untuk membayar pajak. Dalam upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan wajib pajak, pemerintah telah melaksanakan program pelatihan tentang tarif pajak bagi pemilik kendaraan bermotor. Dengan adanya program ini, diharapkan para pemilik kendaraan dapat lebih memahami hal-hal yang telah diatur dalam peraturan perpajakan terkait kendaraan bermotor.

Menurut Sigit, yang menjabat sebagai Pengelola Data Pelayanan Perpajakan di Kantor Samsat Lumajang, terdapat beberapa faktor penting yang dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di daerah tersebut. Salah satunya adalah meningkatnya daya beli masyarakat. Setiap tahun, jumlah kendaraan baru yang terdaftar berkisar antara 14.000 hingga 15.000 unit. Sebagai contoh, Di tahun 2018, jumlah kendaraan baru jenis sepeda motor mencapai 11.800 unit, sedangkan kendaraan roda empat (mobil) tercatat sebanyak 2.433 unit. Selain itu, kesadaran

masyarakat untuk memenuhi kewajiban membayar pajak juga terus meningkat. Hal ini dipicu oleh upaya sosialisasi yang semakin intensif terkait ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang (UU), Peraturan Daerah (Perda), dan peraturan-peraturan lain yang mengatur pajak kendaraan bermotor. Dengan meningkatnya kesadaran dan pemahaman tersebut, diharapkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin baik.

Selain tarif pajak, kesadaran penyeter pajak juga menjadi salah satu hal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran yang dimaksud disini adalah kesadaran akan hak dan kewajiban yang harus dipahami oleh wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran dalam membayar pajak secara tepat waktu artinya mengerti bahwa membayar pajak merupakan suatu bentuk pengabdian terhadap negara dan dapat menunjang pembangunan suatu daerah.

Terkait dengan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terdapat salah satu faktor penentu yang berperan penting, yaitu dioptimalkannya penerapan ketentuan sanksi bagi kendaraan yang tidak melakukan perpanjangan selama lebih dari dua tahun. Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pemilik kendaraan yang tidak memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dalam jangka waktu dua tahun setelah masa berlaku lima tahunan STNK berakhir, akan menghadapi sanksi administratif, penertiban kendaraan, penyitaan, dan kesulitan transaksi.

Sehubungan dengan strategi dalam memaksimalkan penerimaan pajak, SAMSAT Lumajang menerapkan pendekatan motivasional kepada masyarakat melalui pemberian penghargaan dan penerapan sanksi.

Penerapan sistem penghargaan dan sanksi ini, seperti yang telah dijelaskan, telah menjadi praktik umum yang diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan, olahraga, dunia kerja, dan bisnis. Dengan adanya sistem ini, diharapkan masyarakat akan lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor, mengingat adanya konsekuensi yang jelas bagi ketidakpatuhan dan insentif bagi mereka yang memenuhi kewajiban tersebut. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan yang berlaku.

Dalam konteks pembayaran pajak, masyarakat perlu memiliki kesadaran yang tinggi untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka. Kesadaran wajib pajak dapat didefinisikan sebagai itikad baik yang dimiliki individu untuk memenuhi kewajiban membayar pajak dengan tulus dan ikhlas, berdasarkan hati nurani mereka. Ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan penuh kesadaran dan memahami betapa pentingnya pajak bagi pertumbuhan serta pembangunan daerah mereka, maka kemungkinan terjadinya ketidakpatuhan dalam membayar pajak dapat diminimalisir. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak bukan hanya soal kewajiban hukum, tetapi juga merupakan suatu bentuk tanggung jawab sosial dan moral terhadap masyarakat.

Selain kesadaran, hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak adalah penerapan sanksi pajak. Penerapan sanksi ini memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ketika wajib pajak menyadari bahwa ada konsekuensi berat, seperti denda atau sanksi hukum lainnya akibat tindakan ilegal dalam penghindaran pajak, mereka cenderung lebih patuh untuk melaksanakan kewajiban mereka. Dalam hal ini, sanksi perpajakan berfungsi sebagai pencegahan pelanggaran, menegakkan ketaatan,

meningkatkan penerimaan pajak, dan mengkompensasi kerugian yang ditimbulkan akibat ketidakpatuhan wajib pajak.

Di samping kesadaran dan sanksi, salah satu faktor penting lainnya yang berdampak pada tingkat kepatuhan dalam membayar pajak adalah tarif pajak itu sendiri. Tarif pajak didefinisikan sebagai persentase atau jumlah tertentu yang dikenakan pada basis pajak untuk menghitung kewajiban pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Hal ini berarti bahwa tarif pajak dapat dianggap sebagai persentase yang digunakan untuk menilai atau menghitung total pajak yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak. Penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi dapat berkontribusi pada rendahnya moral masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, karena dianggap memberatkan dan tidak sesuai dengan kemampuan finansial mereka.

Penting untuk diingat bahwa dalam penetapan tarif pajak, prinsip kemampuan membayar harus menjadi pertimbangan utama. Tarif pajak yang wajar dan proporsional sesuai dengan kemampuan finansial wajib pajak sangat penting untuk memastikan bahwa kewajiban perpajakan tidak menjadi beban yang berat bagi masyarakat. Jika tarif pajak dirasa terlalu tinggi, hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mendorong penghindaran pajak dan menurunkan tingkat kepatuhan. Oleh karena itu, pemerintah harus mempertimbangkan untuk menetapkan tarif pajak yang adil, dengan tujuan tidak hanya untuk meningkatkan pendapatan negara, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kepatuhan pajak.

Secara keseluruhan, pemahaman yang baik tentang pentingnya kesadaran membayar pajak, penerapan sanksi yang efektif, dan penetapan tarif pajak yang proporsional adalah kunci untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat yang menyadari tanggung



jawabnya serta merasa bahwa tarif pajak yang dibebankan sesuai dengan kemampuan mereka tingkat kepatuhannya akan lebih baik dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Relevan dengan hal ini, terdapat Empat elemen yang saling berkaitan untuk meningkatkan kepatuhan pajak meliputi pendidikan dan sosialisasi, sistem administrasi yang efisien, penerapan sanksi dan insentif, serta pelayanan yang baik. Pendidikan dan sosialisasi penting untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai kewajiban dan manfaat pajak. Sistem administrasi yang efisien mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, sementara penerapan sanksi tegas dan insentif dapat mendorong kepatuhan. Terakhir, pelayanan yang responsif kepada wajib pajak akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan, sehingga masyarakat lebih cenderung untuk patuh. Dengan mengintegrasikan keempat elemen ini, diharapkan tingkat kepatuhan pajak akan meningkat, yang berkontribusi pada penerimaan negara.

Dalam implementasinya, SAMSAT telah memberikan penghargaan kepada wajib pajak, salah satunya melalui program pemutihan kendaraan bermotor. Salah satu regulasi yang mendukung inisiatif ini adalah Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 67 Tahun 2017, yang mempermudah masyarakat untuk melakukan pemutihan kendaraan bermotor. Program pemutihan ini mencakup penghapusan denda pajak dan juga memberikan kemudahan terkait bea balik nama (BBN) kendaraan bermotor. Layanan pemutihan pajak kendaraan di Lumajang direncanakan berlangsung dari 15 Juli hingga 31 Agustus 2024.

Kebijakan pemutihan ini merupakan langkah konkret pemerintah daerah untuk meringankan beban masyarakat Jawa Timur, sekaligus berupaya meningkatkan kesadaran mereka dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan, serta sumbangan wajib dana kecelakaan di jalan.

Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan untuk memperbaiki pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahunnya. Penerapan strategi pemutihan ini mendapatkan respon positif dari masyarakat, yang menunjukkan antusiasme tinggi dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Di sisi lain, terdapat juga sanksi yang diberlakukan bagi wajib pajak yang tidak memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dalam waktu dua tahun setelah masa berlaku lima tahunan STNK berakhir (Aji et al., 2021). Ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 74 ayat (2) menyatakan bahwa pemilik kendaraan yang tidak memperpanjang STNK dalam periode tersebut akan menyebabkan status kendaraannya dianggap bodong. Kendaraan yang berstatus bodong tidak dapat diregistrasi atau dikenali (*regident*) sebagai kendaraan bermotor yang sah.

Aturan tentang punishment ini ternyata memiliki dampak yang positif, mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan adanya sanksi yang jelas dan tegas, masyarakat menjadi lebih sadar akan konsekuensi dari ketidakpatuhan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak dan retribusi yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk memotivasi masyarakat agar taat dalam memperpanjang pendaftaran kendaraannya, perlu diterapkan strategi yang memberikan efek jera. Salah satu pendekatan yang efektif adalah menegaskan bahwa jika masyarakat tidak melakukan perpanjangan, status kendaraan mereka akan menjadi bodong. Dengan adanya konsekuensi ini, diharapkan masyarakat akan lebih berhati-hati dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Strategi semacam ini dapat membantu mengurangi jumlah

tunggakan pajak yang belum dibayar oleh para wajib pajak.

Sejak tahun 2009, peraturan yang mengatur hal ini telah diterapkan dan saat ini sedang diperkuat serta dioptimalkan untuk memastikan pelaksanaannya lebih efisien. Hasil pengelolaan pajak kendaraan bermotor ini kemudian disetorkan ke Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Setelah itu, dilakukan pembagian hasil pengelolaan pajak antara Provinsi dan Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penting untuk dicatat bahwa bagi hasil dari pengelolaan pajak kendaraan bermotor ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi masing-masing daerah (Zuraida, 2012). Setiap daerah akan menerima 30% dari total kumulatif penerimaan pajak sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten/Kota. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengenai Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang menegaskan bahwa salah satu sumber pendanaan bagi Pemerintahan Daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD ini berasal dari pemungutan pajak dan retribusi daerah, hasil pengelolaan aset daerah yang dipisahkan, serta sumber-sumber PAD yang sah lainnya. Dengan demikian, penerapan sanksi dan pemberian insentif bagi masyarakat dalam hal kewajiban perpajakan, ditambah dengan pembagian hasil yang adil antara pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, diharapkan dapat mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, serta mendukung peningkatan pendapatan daerah yang lebih optimal (Agusta, 2020).

Pengaturan bagi hasil dari pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur diatur lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010. Dalam peraturan ini, dinyatakan bahwa Hasil Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota sebesar 30%, sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70% dari total penerimaan tersebut. Dengan pengaturan yang jelas ini, dapat dilihat bahwa pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten/Kota, yang sangat penting untuk mendukung pelaksanaan berbagai program pembangunan di daerah (Ismail, 2018).

Pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lumajang berperan sebagai salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemkab Lumajang. Sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) telah berkembang menjadi sumber pendapatan yang sangat penting bagi pemerintah daerah. Data menunjukkan bahwa pengelolaan PKB dan BBNKB selama dua tahun terakhir mengalami tren peningkatan yang signifikan, bahkan berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Pencapaian ini tentunya akan memberikan kontribusi yang besar bagi PAD Kabupaten Lumajang. Penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya telah berhasil melampaui target yang ditetapkan sebelumnya, mencerminkan kinerja yang positif dalam pengelolaan pajak (Marlin & Pratiwi, 2021).

Keberhasilan ini tidak terlepas dari kerja keras pihak-pihak terkait, termasuk pengelola pajak, pemerintah daerah, dan tentu saja, ketaatan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak sebagai sumber pendanaan bagi pembangunan juga mulai meningkat, yang berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, dalam sebuah wawancara dengan salah satu wajib pajak, Bapak MI, terungkap bahwa faktor ekonomi menjadi alasan utama bagi beberapa wajib pajak untuk menunggak pembayaran pajak. Meningkatnya berbagai

kebutuhan ekonomi, seperti biaya hidup, pendidikan, dan kesehatan, membuat banyak wajib pajak merasa kesulitan dalam mengatur keuangan. Hal ini sering kali mengakibatkan kewajiban untuk membayar pajak dianggap bukan sebagai prioritas. Bapak MI menyatakan bahwa, meskipun ia sudah mengetahui sanksi yang akan dikenakan jika terlambat membayar pajak, ia tetap merasa tertekan dengan situasi keuangan yang ada. Namun, pengalaman mendapatkan sanksi berupa denda setiap tahunnya telah membuatnya mulai berkomitmen untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terutama sejak tahun 2023.

Di sisi lain, dari segi pembayaran, kemudahan akses dan layanan yang diberikan oleh SAMSAT Lumajang telah banyak membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. SAMSAT menawarkan berbagai kemudahan, seperti pelayanan yang cepat dan efisien, sehingga banyak wajib pajak kini telah membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran dengan mudah di kantor bank Jatim terdekat, yang juga memberikan kenyamanan bagi mereka untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan tanpa kesulitan yang berarti.

Informasi yang tercantum dalam Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, serta hasil wawancara dengan wajib pajak, karyawan Bapenda Kabupaten Lumajang, dan Pengelola Data Pelayanan Perpajakan di SAMSAT Lumajang, menunjukkan bahwa semakin banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Lumajang menyadari kewajiban mereka dalam membayar pajak. Kesadaran ini sangat penting, karena tidak hanya mendukung proses pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tetapi juga berkontribusi untuk meminimalisir terjadinya hambatan yang dapat berdampak negatif bagi negara. Dengan semakin meningkatnya kesadaran akan kewajiban perpajakan dan adanya berbagai inisiatif dari pemerintah untuk

memudahkan proses pembayaran, diharapkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan terus meningkat. Hal ini akan membawa dampak positif bagi pembangunan infrastruktur dan layanan publik di Kabupaten Lumajang, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Upaya pemerintah untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak juga menjadi kunci dalam mencapai tujuan ini, serta menjamin bahwa pajak yang dipungut dapat digunakan untuk kepentingan bersama.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak**

Ketidakpatuhan didefinisikan sebagai penyimpangan dari standar, spesifikasi, atau persyaratan yang telah ditetapkan. Fenomena ini dapat terjadi pada berbagai aspek, termasuk produk, proses, layanan, atau sistem yang tidak memenuhi standar atau harapan yang telah ditentukan (Rosdiana et al., 2020). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Faktor-faktor tersebut meliputi:

### **1) Faktor Ekonomi**

Banyak wajib pajak yang mengungkapkan bahwa kondisi ekonomi yang sulit menjadi salah satu penyebab ketidakpatuhan. Meningkatnya biaya hidup dan kebutuhan sehari-hari membuat mereka kesulitan dalam mengalokasikan dana untuk membayar pajak. Ketidakmampuan finansial ini sering kali membuat wajib pajak menunda atau bahkan mengabaikan kewajiban perpajakan mereka.

### **2) Kurangnya Kesadaran dan Pemahaman**

Kurangnya kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya pajak juga berkontribusi terhadap ketidakpatuhan. Banyak wajib pajak yang tidak

sepenuhnya memahami konsekuensi dari tidak membayar pajak, termasuk sanksi yang dapat diterima. Pendidikan dan sosialisasi yang minim mengenai kewajiban perpajakan dapat membuat mereka menganggap remeh kewajiban ini.

3) Kompleksitas Proses Pembayaran

Prosedur pembayaran pajak yang dianggap rumit dan memakan waktu juga menjadi faktor penyebab ketidakpatuhan. Jika proses pembayaran pajak tidak mudah dan cepat, banyak wajib pajak yang akan menghindari atau menunda pembayaran.

4) Kurangnya Insentif

Ketidakadaan insentif atau penghargaan bagi wajib pajak yang patuh juga dapat mempengaruhi motivasi mereka untuk membayar pajak. Tanpa adanya imbalan atau pengakuan atas kepatuhan, wajib pajak mungkin merasa tidak termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

5) Persepsi Negatif terhadap Penggunaan Pajak

Beberapa wajib pajak memiliki persepsi negatif mengenai penggunaan dana pajak oleh pemerintah. Mereka mungkin merasa bahwa pajak yang mereka bayar tidak digunakan untuk kepentingan publik atau tidak transparan dalam pengelolaannya, yang dapat mengurangi motivasi mereka untuk membayar pajak.

6) Pengalaman Buruk di Masa Lalu

Pengalaman buruk, seperti mendapatkan sanksi atau denda yang tidak adil, juga dapat berkontribusi pada ketidakpatuhan. Jika wajib pajak merasa diperlakukan tidak adil oleh otoritas pajak, mereka mungkin akan enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakan di masa mendatang.

Dengan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan ini, diharapkan pemerintah dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di masyarakat.

### 3. Upaya SAMSAT Lumajang untuk Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satu langkah yang dapat diambil adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mereka (Elva Nuraina, 2017). Peningkatan mutu dan jumlah layanan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dalam konteks ini, paradigma baru yang memposisikan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat, termasuk wajib pajak, harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kepuasan serta kepatuhan wajib pajak, aparat Pajak perlu terus melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, penting untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan. Dengan memperbaiki pengetahuan dan keterampilan aparat pajak, mereka akan lebih mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada wajib pajak.

Kedua, perbaikan infrastruktur juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah memperluas tempat pelayanan terpadu (TPT) agar lebih banyak wajib pajak dapat dilayani dengan baik dan efisien. Tempat pelayanan yang nyaman dan mudah diakses akan memberikan pengalaman positif bagi wajib pajak.

Ketiga, penggunaan sistem informasi dan teknologi juga harus dioptimalkan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan memanfaatkan teknologi, proses pembayaran dan pengisian dokumen pajak dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Implementasi sistem yang ramah pengguna

akan memudahkan wajib pajak dalam mengakses informasi perpajakan, melakukan pembayaran, serta melaporkan kewajiban pajak mereka.

Dengan menggabungkan upaya peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan pegawai, perbaikan infrastruktur, dan pemanfaatan teknologi, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat secara signifikan. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan sekaligus memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan tersebut harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa kualitas tetap terjaga. Secara sederhana, Kualitas dapat diuraikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan dari pihak-pihak yang menginginkannya. Kualitas yang dimaksud adalah dapat menghasilkan :

#### 1) Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator utama dari keberhasilan suatu layanan. Pelanggan yang puas cenderung akan melakukan pembayaran tepat waktu dan mengajak orang lain untuk juga memenuhi kewajiban perpajakan.

#### 2) Kepercayaan Masyarakat

Pelayanan yang konsisten dan berkualitas akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, mereka akan lebih percaya pada sistem perpajakan dan lebih cenderung untuk patuh.

#### 3) Peningkatan Citra Pemerintah

Pelayanan yang baik akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat.

Ketika masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang baik, mereka akan lebih menghargai dan mendukung kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

#### 4) Pengurangan Ketidakpatuhan

Dengan pelayanan yang efisien dan responsif, diharapkan dapat mengurangi ketidakpatuhan di kalangan wajib pajak. Informasi yang jelas dan akses yang mudah akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan lebih baik.

#### 5) Feedback yang Konstruktif

Pelayanan yang berkualitas juga membuka peluang untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Umpan balik ini sangat penting untuk meningkatkan layanan dan menyesuaikan dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

#### 6) Inovasi dalam Pelayanan

Kualitas pelayanan yang tinggi mendorong inovasi dalam cara pelayanan diberikan. Pemerintah akan terus berupaya untuk menemukan cara baru dan lebih baik dalam melayani masyarakat, termasuk dalam hal sistem perpajakan.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan dalam sistem perpajakan tidak hanya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih positif bagi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang lebih luas dan berkelanjutan.

Penerapan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur, mengacu pada penilaian mandiri. Dalam sistem ini, pemerintah memiliki otoritas untuk menentukan jumlah pajak yang terutang dengan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Untuk kepemilikan kendaraan bermotor yang pertama, tarif pajak PKB ditetapkan dengan kisaran minimum 1% dan maksimum 2%. Sementara itu, untuk kepemilikan kedua

dan seterusnya, tarif pajak dapat ditentukan secara progresif, dengan tarif terendah 2% dan tertinggi 10%.

Fokus utama SAMSAT Lumajang adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pembayaran PKB. Layanan kepada masyarakat terus ditingkatkan, sehingga masyarakat semakin mudah untuk memenuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan tidak hanya dapat dilakukan di Samsat Lumajang, tetapi juga dilayani di berbagai kecamatan melalui sistem layanan keliling yang terjadwal. Pendekatan ini memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat, sehingga mempermudah mereka dalam menunaikan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan informasi dari SB, pengelola data di SAMSAT Lumajang, rata-rata perolehan pajak setiap tahun seringkali melampaui target yang ditetapkan. Namun, terdapat momen ketika perolehan pajak kendaraan bermotor tidak mencapai target, salah satunya terjadi pada tahun 2015. Penyebab utama dari ketidakcapaian ini adalah target yang ditetapkan dianggap terlalu tinggi. Sigit juga menambahkan bahwa pengelolaan pajak kendaraan bermotor masih memerlukan optimasi lebih lanjut, mengingat masih ada wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya, yang berarti terdapat tunggakan yang perlu ditangani.

SB mengungkapkan beberapa taktik yang telah diterapkan untuk mengoptimalkan pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Lumajang. Salah satu taktik tersebut adalah jemput bola, di mana SAMSAT Lumajang mengerahkan armada kendaraan, baik mobil maupun sepeda motor, untuk melayani masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di berbagai kecamatan di seluruh Kabupaten Lumajang. Selain itu, SAMSAT Lumajang juga menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada malam hari. Contohnya, layanan malam hari tersedia di halaman Bank Jatim

Barat di alun-alun Lumajang dan di perempatan barat Pasar Baru Lumajang. Inisiatif ini memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tidak dapat melakukan pembayaran pada siang hari untuk melakukannya di malam hari.

SAMSAT Lumajang juga menjalin kerja sama dengan Bank Jatim untuk menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu atap di Bank Jatim, baik yang ada di Kabupaten Lumajang maupun di beberapa kecamatan di daerah tersebut. Langkah-langkah ini adalah beberapa strategi yang diimplementasikan oleh SAMSAT Lumajang dalam upaya mengoptimalkan pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

Tak kalah penting, SAMSAT Lumajang juga berusaha menciptakan sistem dan prosedur yang sederhana serta lingkungan pelayanan yang menyenangkan. Mereka menyediakan tempat pengaduan dan informasi, serta menerapkan sistem pelayanan KB Samsat yang berbasis teknologi informasi, media, dan telekomunikasi. Salah satu inisiatif yang menarik adalah pembukaan layanan SMS 7070, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi perpajakan dengan lebih mudah dan cepat. Dengan berbagai langkah ini, SAMSAT Lumajang berkomitmen untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sekaligus memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

### C. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lumajang menunjukkan perkembangan yang baik, meskipun ada peningkatan tunggakan setiap tahunnya. Namun, lebih banyak masyarakat yang patuh membayar pajak dibandingkan yang menunggak, dipengaruhi oleh meningkatnya daya beli, kesadaran perpajakan, dan pelayanan prima dari SAMSAT. SAMSAT Lumajang

menerapkan dua strategi utama: pertama, strategi internal yang meliputi regulasi pengelolaan pajak, penyederhanaan pelayanan, dan kode etik pelayanan untuk efisiensi dan transparansi. Kedua, strategi eksternal yang mencakup kerjasama dengan lembaga lain dan sosialisasi tentang pajak, serta pemberian penghargaan bagi wajib pajak yang patuh dan sanksi bagi yang menunggak. Kemudahan akses, seperti layanan keliling dan malam hari, juga meningkatkan kepatuhan. Dengan berbagai strategi ini, diharapkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat terus meningkat, sehingga pengelolaan pajak di Kabupaten Lumajang menjadi lebih efektif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, R. (2020). Peranan Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulukumba. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 4(1), 33–41. <https://doi.org/10.30871/jama.v4i1.1909>
- Agustina Enny. (2020). HUKUM PAJAK DAN PENERAPANNYA UNTUK KESEJAHTERAAN SOSIAL. *Hukum Pajak Dan Penerapannya Untuk Kesejahteraan Sosial*, 18(3), 407–418.
- Aji, A. W., Erawati, T., & Izliachyra, M. E. (2021). PENGARUH PEMAHAMAN HUKUM PAJAK, SISTEM PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN MOTIF EKONOMI TERHADAP PENGELAPAN PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Kulon Progo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 140–159.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- Elva Nuraina, F. S. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v5i1.1005>
- Hariandja, F. (2020). Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD) Dikaitkan dengan Pertumbuhan Investasi. *Jurnal Suara Hukum*, 2(2), 154. <https://doi.org/10.26740/jsh.v2n2.p154-183>
- Hiariej, E. O. S. (2021). Asas Lex Specialis Systematis dan Hukum Pidana Pajak. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.30641/dejure.2021.v21.1-12>
- Ismail, T. (2018). *Potret Pajak Daerah di Indonesia*. Kencana.
- Marlin, E., & Pratiwi, W. (2021). Analisis Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bungo. *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 122. <https://doi.org/10.56957/jsr.v4i3.186>
- Rizqy Ramadhan, P. (2019). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.2455>
- Rosdiana, H., Tambunan, M. R. U. D., & Hifni, I. (2020). Penyempurnaan Hukum Formal Perpajakan Terkait Tata Cara Perpajakan. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 22(2), 215–240. <https://doi.org/10.24815/kanun.v22i2.13441>
- Suastika, I. N. (2021). Tata Cara Pemungutan Pajak dalam Perpektif

- Hukum Pajak. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(1), 326. <https://doi.org/10.23887/jkh.v7i1.31686>
- Syahril, M. A. F. (2014). *Dasar-Dasar Hukum Pajak*. Eureka Media Aksara.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (2009).
- Utami, C. K. (2017). Persepsi Terhadap Penegakan Hukum Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EKUBIS: Ekonomi, Keuangan, Dan Bisnis*, 2(2), 53–67. <http://ojs.uninus.ac.id/index.php/EKU>
- BIS/issue/view/79
- Zahra, T. F. (2007). Sejarah Perpajakan dan Sistem Perpajakan. *Revista Brasileira de Ergonomia*, 9(2), 10. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
- Zuraida, I. (2012). *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Sinar Grafika.