

**IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT BUDIMAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus pada BUMDES Mitra Sejahtera Desa Pengadegan
Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

AFKIYATUN

NIM. 214110201165

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PROF. K.H.
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afkiyatun
NIM : 214110201165
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Layanan Samsat Budiman Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 30 April 2025
Saya yang menyatakan,



Afkiyatun
NIM. 214110201165

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

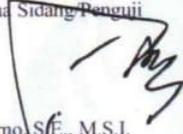
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

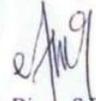
**IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT BUDIMAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (Studi Kasus pada BUMDES Mitra Sejahtera Desa Pengadegan
Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)**

Yang disusun oleh Saudara **Afkiyatun NIM 214110201165** Program Studi **S-1 Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis, 22 Mei 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji


Parno, S.E., M.S.I.
NIP. 19771128 201101 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji


Azka Nur Diana, S.E., M.Ak.
NIP. 19920115 202012 2 018

Pembimbing/Penguji


Miftaakhul Amri, S.Sy., M.H.
NIP. 19920912 202012 1 012

Purbalingga, 23 Mei 2025

Mengesahkan

Dekan,



Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19780921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

Di Purwokerto.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

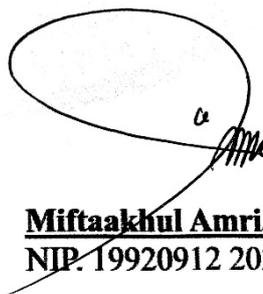
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Afkiyatun NIM 214110201165 yang berjudul:

Implementasi Layanan Samsat Budiman Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 12 Maret 2025
Pembimbing



Miftaakhul Amri, S.Sy., M.H.
NIP. 19920912 202012 1 012

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceriakan.” (Boy Candra)

“Tidak ada jalan pintas menuju kesuksesan yang sejati” (John Wooden)

“Target utama untuk orang-orang sukses adalah membahagiakan orang tua mereka di masa depan” (Afkiyatun)



**IMPLEMENTASI LAYANAN SAMSAT BUDIMAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus pada BUMDES Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan
Pengadegan Kabupaten Purbalingga)**

**Afkiyatun
NIM. 214110201165**

E-mail: afkiya025@gmail.com

Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap pembangunan daerah. Untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pembayaran pajak, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan layanan Samsat Budiman (BUMDes Digital Mandiri), sebuah inovasi berbasis *e-government* yang bekerjasama dengan BUMDes. Layanan ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan sistem pembayaran yang lebih mudah dan cepat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis implementasi layanan Samsat Budiman dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bumdes Mitra Sejahtera, Desa Pengadegan, Kecamatan Pengadegan, Kabupaten Purbalingga serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Budiman telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta mengurangi antrean di kantor Samsat. Namun, terdapat beberapa kendala dalam implementasi layanan ini, seperti ketentuan yang mengharuskan foto wajib pajak saat penginputan data, kurangnya sosialisasi layanan, dan gangguan pada infrastruktur teknologi, serta kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan Samsat Budiman agar layanan ini semakin efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Samsat Budiman, BUMDes, Pajak Kendaraan Bermotor

**IMPLEMENTATION OF SAMSAT BUDIMAN SERVICE IN IMPROVING
MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES
(Case Study at BUMDes Mitra Sejahtera, Pengadegan Village, Pengadegan
District, Purbalingga Regency)**

**Afkiyatun
NIM. 214110201165**

E-mail: afkiya025@gmail.com

*Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

Motor Vehicle Tax (PKB) is one of the main sources of regional income that has a major contribution to regional development. To improve the efficiency and accessibility of tax payments, the Central Java Provincial Government has developed the innovative Samsat Budiman (BUMDes Digital Mandiri) service, an e-government-based innovation in collaboration with Village-Owned Enterprises (BUMDes). This service aims to bring public services closer to the community with an easier and faster payment system. This study was conducted with the aims of analyzing the implementation of the Samsat Budiman service in improving motor vehicle tax payment services at BUMDes Mitra Sejahtera, Pengadegan Village, Pengadegan District, Purbalingga Regency, and to identify the challenges faced in its implementation.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. And data analysis techniques with data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the Samsat Budiman service has made it easier for taxpayers to pay motor vehicle taxes and reduce queues at the Samsat office. However, there are several obstacles in the implementation of this service, such as provisions that require taxpayer photos when inputting data, lack of service socialization, and disruption to technological infrastructure, as well as taxpayer awareness. Therefore, it is necessary to increase socialization and technological support to improve the quality of Samsat Budiman services so that this service is more effective in increasing taxpayer compliance.

Keywords: Public Service, Samsat Budiman, BUMDes, Motor Vehicle Tax

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/198.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥ	H	Ha (dengan garis di bawah)
خ	Kha''	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	S	Es (dengan garis di bawah)
ض	D'ad	D	De (dengan garis di bawah)
ط	Ṭ	T	Te (dengan garis di bawah)
ظ	Z	Z	Zet (dengan garis di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

عدة	Ditulis	'Iddah
-----	---------	--------

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	Ditulis	Hikmah	جزية	ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	Karâmah al-aulyâ"
----------------	---------	-------------------

- b. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakât al-fitr
------------	---------	---------------

4. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	A
	جاهلية	ditulis	Jâhiliyah
2.	Fathah + ya" mati	ditulis	A
	تانس	ditulis	Tansa
3.	Kasrah + ya" mati	ditulis	I
	كريم	ditulis	Karîm
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	U
	فروض	ditulis	Furûd

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya" mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	Au
	قول	ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	a"antum
أعدت	Ditulis	u"iddat

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyah

القياس	Ditulis	l-qiyâs
--------	---------	---------

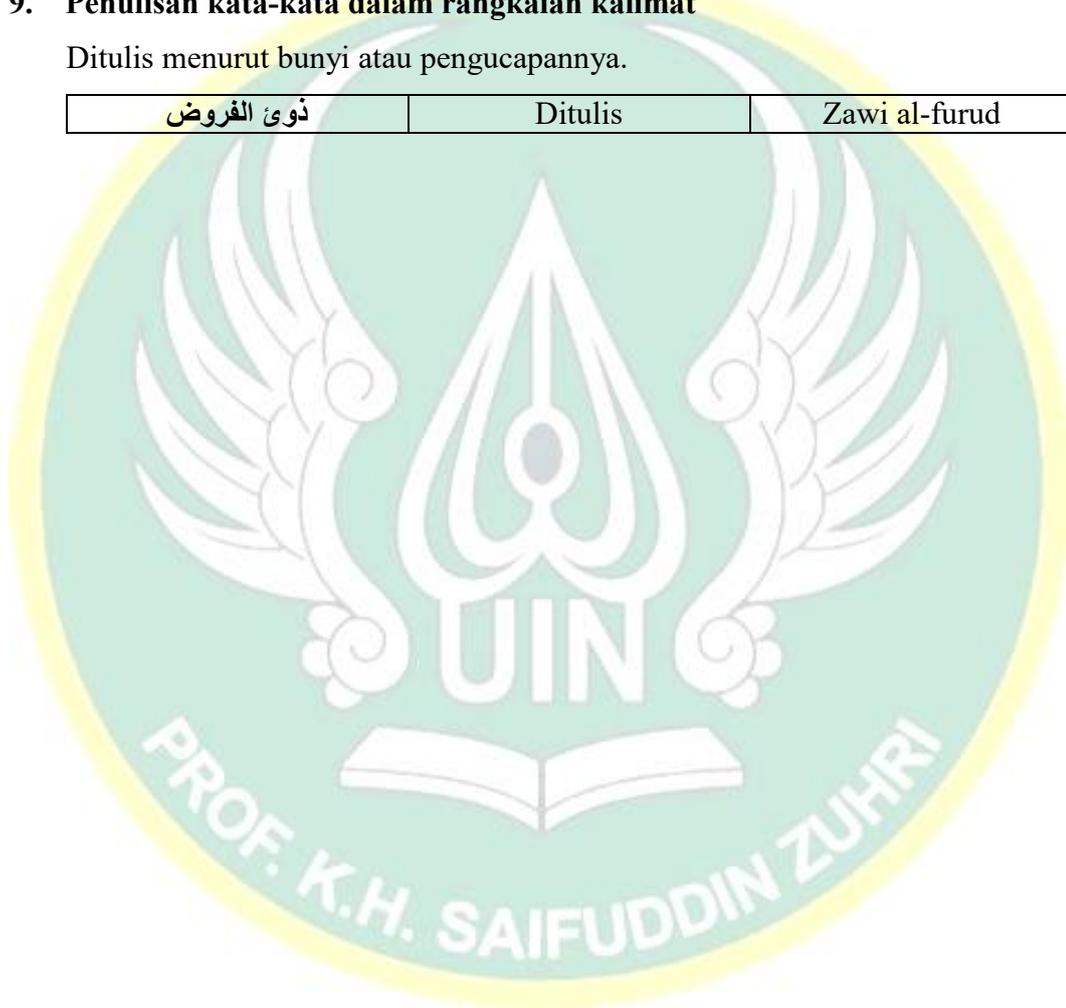
b. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis dengan menggunakan haru syamsiyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	Ditulis	Zawi al-furud
------------	---------	---------------



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alam, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan rahmat, hidayah, dan ridha dari Allah Swt., sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini, yang berjudul "Implementasi Layanan Samsat Budiman Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)".

Selama proses penyelesaian skripsi ini banyak pihak-pihak yang memberi dukungan berupa bantuan tenaga dan pemikiran baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Miftaakhul Amri, S.Sy., M.H, selaku Dosen Pembimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan serta kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan bapak.
5. Bapak, Ibu dosen, dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.
6. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Mitra Sejahtera Desa Pengadegan yang telah memberikan izin penelitian sehingga peneltian ini dapat terlaksana.
7. Segenap jajaran pegawai dan karyawan BUMDes Mitra Sejahtera yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Rikin dan Ibu Warsiti, atas semua cinta yang tercurah padaku sejak lahir hingga saat ini.
9. Terimakasih untuk kakak-ku, Mba Uu (Nurul Janah) yang selalu memberikan dukungan moril dan materil selama penulis menjalani pendidikan ini.
10. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan Ismiatun Syariah, Siti Aisyah, Novika Febianti, Solikhatun Khasanah, Sri Wulandari, Rizka Aulia Sa'adah yang telah memberikan semangat, bantuan, motivasi dan warna di masa-masa perkuliahan penulis. *Thank you and I'm gonna miss you guys*
11. Terimakasih untuk Hilda, Lutfi, Desi, dan Windi yang menjadi tempat berkeluh kesah dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan kelas Ekonomi Syariah F angkatan 2021. Semoga tercapai semua cita-cita kalian dan semangat dalam menggapai kesuksesan.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang turut serta membantu terselesaikannya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi para pembaca. *Aamiin yaa robbal'alamiin.*

Purwokerto, 30 April 2025
Penulis

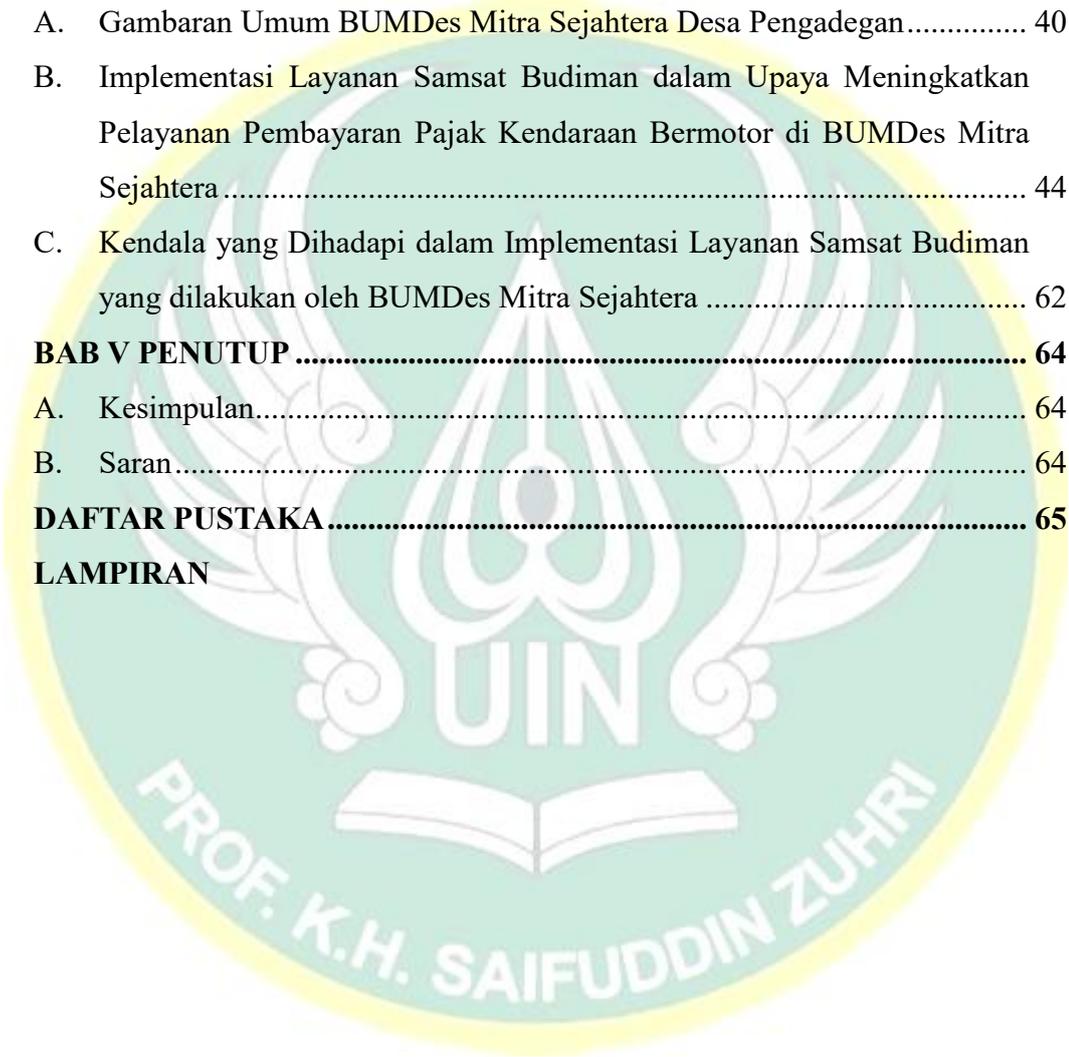


Afkiyatun
NIM. 214110201165

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. <i>Grand Theory</i>	13
1. Teori Pelayanan Publik.....	13
2. Teori Good Governance	16
B. Teori dan Konsep Pendukung Penelitian.....	17
1. Peningkatan Pelayanan	17
2. Pemungutan Pajak	18
3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	24
4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	28
C. Landasan Teologis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34

C. Subjek dan Objek Penelitian	35
D. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	37
G. Uji Keabsahan Data.....	39
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum BUMDes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan.....	40
B. Implementasi Layanan Samsat Budiman dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di BUMDes Mitra Sejahtera	44
C. Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Layanan Samsat Budiman yang dilakukan oleh BUMDes Mitra Sejahtera	62
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Objek Kendaraan Bermotor Kabupaten Purbalingga 2019-2023	4
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 1 Koefisien Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jawa Tengah.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4. 2 STNK	50



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan pendanaan yang berasal dari penerimaan dalam negeri, sekaligus mengurangi ketergantungan pada pinjaman luar negeri yang dapat memberatkan masyarakat. Namun, sebagian besar negara berkembang masih terjat dalam jebakan utang luar negeri, yang menjadi hambatan bagi tercapainya tujuan tersebut (Dahlan, 2014). Selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan infrastruktur, pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan rakyat agar taraf hidup mereka menjadi lebih baik (Rusmawan & Hamid, 2023). Pemerintah memegang peran dalam memastikan setiap warga negara memiliki akses yang setara terhadap berbagai sumber daya ekonomi yang penting (Maghfiroh et al., 2024). Oleh sebab itu, penting untuk evaluasi dan optimalisasi sumber – sumber penerimaan dalam negeri, termasuk sektor pajak.

Salah satu pendapatan negara yang berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional dengan memenuhi kebutuhan serta membiayai pengeluaran negara adalah pajak. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis pajak yang menjadi sumber pendapatan daerah dengan kontribusi yang signifikan. Pada tahun 2024, realisasi penerimaan PKB di Jawa Tengah mencapai Rp 5,47 triliun atau sekitar 84,16% dari target sebesar Rp 6,5 triliun. Kontribusi PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Tengah tercatat sebesar 24%. Hal ini menunjukkan bahwa PKB menempati posisi strategis dibandingkan dengan jenis pajak daerah lainnya. Sebagai perbandingan, hingga 30 April 2024, realisasi pendapatan dari pajak daerah di Jawa Tengah terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp 1,248 triliun, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebesar Rp 456,65 miliar, Pajak atas Penggunaan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor sebesar Rp 874,21 miliar, dan Pajak Rokok sebesar Rp 1,18 triliun (Jatengprov, 2025).

Dengan capaian tersebut, PKB terbukti menjadi kontributor terbesar dalam struktur pajak daerah, sehingga optimalisasi penerimaannya sangat krusial dalam mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan.

Pelayanan pemungutan PKB diselenggarakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah salah satu lembaga pemerintah yang bertugas menyediakan layanan publik berupa barang dan jasa. Tujuan utama dibentuknya Samsat adalah untuk mempermudah, mempercepat, serta memperlancar pelayanan pajak bagi masyarakat. Lembaga ini merupakan hasil kolaborasi antara Polisi Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dalam memberikan berbagai layanan terkait pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Layanan Samsat meliputi penerbitan STNK (surat tanda nomor kendaraan), PKB (pemungutan pajak kendaraan bermotor), TKB (tanda kendaraan bermotor), BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) (Fitriani & Bazarah, 2022).

Tingginya kebutuhan pembiayaan pembangunan mendorong perlunya optimalisasi sumber pendapatan, termasuk pajak kendaraan bermotor (PKB). Target PKB yang terus meningkat dari Rp 5,15 triliun pada 2021 menjadi Rp 5,52 triliun pada 2022, dan Rp 6,02 triliun pada 2023 serta Rp 6,5 triliun pada 2024 menuntut adanya upaya pengoptimalan penerimaan pajak. Salah satu solusi yang diperlukan adalah ekstensifikasi titik layanan. Namun, metode yang telah ada, seperti gerai, paten *drive-thru* dan samsat keliling menghadapi kendala keterbatasan sumber daya manusia (SDM) serta pembiayaan sarana dan prasarana. Disisi lain, pelaksanaan layanan di Samsat menghadapi berbagai tantangan, seperti tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah, antrean panjang, lokasi kantor yang jauh dari desa, serta masih banyaknya penunggak pajak. Permasalahan pelayanan publik di Samsat cukup kompleks dan mencakup berbagai aspek.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di

kantor Samsat dapat diwujudkan melalui pembentukan unit pembantu. Untuk mendukung upaya ini, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Tengah memperkenalkan layanan inovatif bernama Samsat Budiman (Bumdes Digital Mandiri) yang bertujuan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan ini diluncurkan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah pada tahun 2022 sebagai terobosan berbasis kolaborasi antara Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) dan Bumdes. Samsat Budiman mengadopsi konsep *e-government* dengan memaksimalkan peran Badan Usaha untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan pendapat Danang Wicaksono, Kepala Bidang Pajak Kendaraan Bermotor Bapenda Jateng dalam artikel berita yang mengatakan bahwa Samsat Budiman merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pajak kendaraan bermotor, sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih efisien bagi masyarakat.

Inovasi Samsat Budiman bertujuan untuk menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan dan pengesahan STNK secara digital melalui aplikasi Samsat Budiman di Badan Usaha. Layanan ini dirancang untuk mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat proses dan waktu tanpa harus datang ke kantor Samsat. Program ini telah sesuai dengan dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Tahun 2022 dan 2023, dengan melibatkan Badan Usaha dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) satu tahunan. Melalui inovasi ini, Samsat Budiman berupaya mencapai target penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari PKB sekaligus memberikan pelayanan yang murah, cepat, dan mudah. Diharapkan, pembayaran PKB tahunan dan pengesahan STNK dapat diselesaikan langsung di Badan Usaha tanpa perlu datang ke kantor. Langkah ini juga bertujuan untuk mengurangi kepadatan wajib pajak di kantor Samsat. Dengan memperluas layanan Samsat Budiman, diharapkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak semakin meningkat.

Inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah tersedia, seperti *e-Samsat*, Samsat Keliling, dan Samsat *Corner*, masing-

masing memiliki keterbatasan. *E-Samsat* mengandalkan literasi digital dan akses internet, yang masih menjadi hambatan di banyak wilayah pedesaan. Samsat Keliling memiliki cakupan terbatas dan bergantung pada ketersediaan SDM serta sarana operasional. Sementara itu, Samsat *Corner* hanya tersedia di lokasi strategis tertentu dan belum menjangkau daerah pelosok. Sebagai alternatif, Samsat Budiman hadir melalui kolaborasi antara UPPD dan BUMDes dengan pendekatan berbasis komunitas. Layanan ini tidak hanya berbasis digital, tetapi juga menghadirkan pendampingan langsung oleh petugas BUMDes di desa, sehingga lebih inklusif bagi masyarakat yang terkendala akses internet maupun jarak ke kantor Samsat. Berdasarkan data Diskominfo Jawa Tengah (2023), sebanyak 45% masyarakat pedesaan belum memanfaatkan layanan digital karena keterbatasan pengetahuan dan infrastruktur. Dalam konteks inilah, Samsat Budiman menjadi solusi yang lebih dekat, mudah, dan efisien.

Kabupaten Purbalingga yang terletak di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.027.333 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2024) dan termasuk kabupaten yang telah menerapkan layanan Samsat Budiman. Tingginya jumlah penduduk di kabupaten ini mencerminkan mobilitas masyarakat yang aktif dalam aktivitas sehari-hari yang diikuti oleh tingginya penggunaan kendaraan bermotor. Hal ini tercermin dalam data jumlah kendaraan bermotor sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Objek Kendaraan Bermotor
Kabupaten Purbalingga 2019 - 2023

No	Tahun	Jumlah
1	2019	383.438
2	2020	397.438
3	2021	421.846
4	2023	451.166

Sumber: Dokumen Ditlantas Polda Semarang

Berdasarkan tabel 1. 1, terlihat bahwa jumlah kendaraan di Kabupaten Purbalingga mengalami peningkatan setiap tahun. Kemudahan akses dalam memiliki kendaraan bermotor, terutama di Kabupaten Purbalingga, berkontribusi pada peningkatan jumlah kendaraan. Hal ini juga berdampak pada bertambahnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, meskipun tidak sedikit diantara mereka yang mengalami keterlambatan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Hal ini dibuktikan melalui laporan dalam artikel berita (Radar Banyumas, 2023), disebutkan bahwa UPPD Kabupaten Purbalingga mencatat masih banyaknya wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraannya. Hingga Juli 2023, terdapat 17.094 kendaraan yang menunggak pajak, dengan total tunggakan mencapai Rp 48,123 Miliar. Tunggakan sebesar ini memiliki potensi besar untuk disalurkan ke pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor sendiri merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Oleh sebab itu, pemilik kendaraan bermotor diharapkan dapat lebih disiplin dalam membayar pajak untuk mendukung proses pembangunan. Berdasarkan survei dari Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Purbalingga, alasan utama terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor, meliputi keterbatasan dana, kelupaan, sibuk, atau merasa lokasi pembayaran terlalu jauh. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlunya inovasi pelayanan yang tidak hanya mempermudah prosesnya bagi masyarakat tetapi juga mendekatkan akses pembayaran.

Pada tahun 2024, Kabupaten Purbalingga memiliki 218 BUMDes dengan 40 diantaranya sudah menerapkan Samsat Budiman dalam unit usahanya (berdasarkan wawancara dengan ketua paguyuban BUMDes Kabupaten Purbalingga). Salah satu BUMDes yang menerapkan layanan ini adalah BUMDes Mitra Sejahtera yang berlokasi di Desa Pengadegan, Kecamatan Pengadegan, Kabupaten Purbalingga. BUMDes Mitra Sejahtera yang berdiri sejak tahun 2019 dan dipimpin oleh Bapak Eko Hermawan yang juga menjabat sebagai ketua paguyuban BUMDes Kabupaten Purbalingga. BUMDes ini merupakan salah satu BUMDes pertama di Purbalingga yang

menjalin kerjasama dengan kantor samsat Purbalingga terkait layanan Samsat Budiman pada tahun 2022. Berdasarkan observasi awal, hingga bulan Desember tahun 2024 tercatat sebanyak 471 transaksi dari wajib pajak telah memanfaatkan layanan Samsat Budiman yang disediakan oleh BUMDes Mitra Sejahtera dengan total penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 166.983.000. Penerimaan ini berpotensi meningkat, mengingat pada bulan Maret dan April tahun 2024 terjadi kendala akibat kerusakan komputer. Para wajib pajak tersebut tidak hanya berasal dari Desa Pengadegan, tetapi juga dari desa lain, bahkan kecamatan lain, seperti Kecamatan Karangmoncol.

Penelitian tentang inovasi layanan publik di sektor pajak kendaraan bermotor telah dilakukan sebelumnya, Rusmawan & Hamid (2023) dalam penelitiannya mengenai layanan *e-Samsat* menekankan bahwa indikator keberhasilan seperti keuntungan relatif, kemudahan dan kesesuaian. Namun, penelitian ini menemukan bahwa implementasi inovasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan. Sementara itu, Fitriani & Bazarah (2022) dalam penelitian mengenai Samsat *Corner* dan Samsat Keliling menyatakan bahwa layanan inovatif ini mampu meningkatkan kenyamanan wajib pajak, namun tetap menghadapi kendala seperti keterbatasan sarana, sosialisasi yang kurang efektif, dan rendahnya kesadaran wajib pajak. Selain itu, Yunita & Prasetyo (2021) menemukan bahwa meskipun *e-Samsat* memudahkan pembayaran secara daring, inovasi ini kurang maksimal menjangkau masyarakat di daerah pelosok akibat keterbatasan literasi digital dan infrastruktur internet. Meskipun inovasi sudah ada, masih terdapat kendala dalam layanan pajak yang merata dan mudah diakses semua masyarakat.

Penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan dalam kajian sebelumnya yang belum banyak mengeksplorasi peran BUMDes sebagai pelaksana utama layanan Samsat Budiman, khususnya dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pembayaran pajak kendaraan bermotor ditingkat desa. Penelitian terdahulu belum mengkaji layanan Samsat Budiman berbasis BUMDes secara komprehensif dengan pendekatan pelayanan publik berbasis komunitas dan

pemanfaatan teknologi digital secara simultan. Dengan memfokuskan pada implementasi layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera, studi ini bertujuan memberikan kontribusi baru dalam pengembangan model pelayanan publik inovatif yang berbasis teknologi dan dekat dengan masyarakat. Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap desain layanan publik yang berbasis kolaborasi antara pemerintah dan desa, sedangkan secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur *e-government* pada level mikro, khususnya dalam konteks tata kelola layanan publik di pedesaan.

Untuk menganalisis implementasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Budiman, penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan teori *good governance*. Kedua teori ini digunakan secara terpadu untuk menilai kualitas penyelenggaraan layanan publik dalam konteks pembayaran pajak kendaraan bermotor. Teori pelayanan publik memberikan landasan untuk memahami sejauh mana layanan yang diberikan oleh aparatur negara mampu memenuhi hak-hak dasar masyarakat secara adil, cepat, dan efisien. Menurut Moenir (2000) pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan melalui interaksi langsung antar individu. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merujuk pada segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kotler (2002) menambahkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang memberikan manfaat dan kepuasan meskipun tidak selalu dalam bentuk barang berwujud. Sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, tujuan utama pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Sementara itu, teori *good governance* menjadi penting untuk menganalisis bagaimana tata kelola pemerintahan dilakukan dalam praktik pelayanan publik. Sadjijono (2007:203) menyebutkan bahwa *good governance* merupakan lembaga pemerintah yang dilaksanakan sesuai dengan kepentingan

masyarakat dan norma yang berlaku, dengan tujuan mewujudkan cita – cita negara. Sementara itu, menurut Institut Akuntan Negara (IAN) & Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) (2013), *good governance* merujuk pada cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat serta mengelola sumber daya dalam proses pembangunan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, didefinisikan sebagai pemerintahan yang mengutamakan prinsip akuntabilitas, profesionalitas, pelayanan prima, transparansi, demokrasi, supremasi hukum, efisiensi, efektivitas, serta diterima oleh seluruh masyarakat. Secara umum, *good governance* adalah aktivitas pemerintah yang berfokus pada kepentingan masyarakat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan tujuan negara. Untuk mencapainya, pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, yang mudah, cepat, dan transparan bagi masyarakat.

Peningkatan layanan melalui Samsat Budiman yang diberikan oleh BUMDes semata-mata mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin dan taat terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Layanan Samsat Budiman dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada BUMDES Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)”**.

B. Definisi Operasional

1) Layanan Samsat Budiman

Samsat Budiman (Bumdes Digital Mandiri) merupakan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang hadir dari kolaborasi Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) dengan Bumdes sebagai strategi pelayanan masyarakat berbasis *e-government* dengan mengoptimalkan peran Badan Usaha untuk mendekatkan layanan publik kepada wajib pajak. Samsat Budiman bertujuan untuk menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan dan

pengesahan STNK secara digital di Badan Usaha sehingga dapat mempermudah, mempercepat, dan mendekatkan proses pembayaran pajak tanpa perlu datang langsung ke lokasi Samsat.

2) Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat 12 dan 13, Pajak Kendaraan Bermotor didefinisikan sebagai pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, yang mencakup semua kendaraan beroda, termasuk gandengan, yang digunakan di jalan darat dan digerakkan oleh motor atau peralatan lain yang mengubah energi menjadi tenaga gerak. Definisi ini juga mencakup alat berat dan alat besar beroda yang digerakkan oleh motor serta kendaraan bermotor yang beroperasi di air.

3) Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

BUMDes adalah badan usaha yang dimiliki dan dikelola bersama oleh masyarakat dan pemerintah desa untuk mendukung penguatan perekonomian desa, disesuaikan dengan kebutuhan serta potensi yang dimilikinya. Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pembentukan BUMDes bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADesa) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi layanan Samsat Budiman dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang dilakukan oleh Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan Samsat Budiman yang dilakukan oleh Bumdes Mitra Sejahtera?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Menganalisis implementasi layanan Samsat Budiman yang dilakukan oleh Bumdes Mitra Sejahtera.

- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan Samsat Budiman yang dilakukan oleh Bumdes Mitra Sejahtera.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur dan penelitian terkait inovasi layanan publik khususnya dalam bidang perpajakan dan pengelolaan layanan berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya yang ingin menggali lebih dalam mengenai kolaborasi antara pemerintah dan BUMDes dalam penyediaan layanan publik.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Pemerintah Daerah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait upaya untuk meningkatkan kualitas layanan samsat melalui inovasi dan pendekatan berbasis komunitas.
- 2) Bagi BUMDes, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis yang ingin mengadopsi program serupa untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat pedesaan.
- 3) Bagi wajib pajak, penelitian ini dapat membantu memahami manfaat dari kebijakan pemerintah yang bertujuan mempermudah proses pembayaran pajak.
- 4) Bagi peneliti, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti, khususnya dalam bidang pajak dengan fokus pada Pajak Kendaraan Bermotor.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah aktivitas mempelajari, menganalisis, dan membedakan informasi. Kegiatan ini bertujuan memberikan landasan penelitian yang telah dilakukan, dan menjadi dasar melakukan eksplorasi. Peneliti akan melaksanakan penelitian literatur mereka (Sugiyono, 2017).

Tabel 1. 2
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Lestari Yunita dan Dwi Prasetyo (2021), dalam Jurnal Kebijakan Publik, Volume 9 Nomor 1 dengan judul “Efektivitas Program Inovatif <i>E-Samsat</i> terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan di Jawa Timur.”	Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi <i>e-Samsat</i> yang memungkinkan pembayaran pajak secara daring mempermudah wajib pajak, namun kurang maksimal dalam menjangkau masyarakat di daerah pelosok. Kendala utama adalah keterbatasan literasi digital dan infrastruktur internet.	Fokus <i>e-Samsat</i> adalah pada digitalisasi penuh, sedangkan Samsat Budiman berbasis <i>offline-to-online</i> melalui BUMDes yang lebih bersifat pendampingan langsung, sehingga menjangkau masyarakat desa dengan keterbatasan digital.
2.	Ahmad Rizky Fadillah (2019), dalam Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Volume 3 Nomor 1 dengan judul “Kolaborasi Pemerintah Daerah dan BUMDes dalam Inovasi Layanan Publik.”	Penelitian ini menjelaskan bahwa kolaborasi antara pemerintah dan BUMDes dalam pengelolaan layanan air bersih meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat desa. Kolaborasi ini dinilai lebih efektif dibanding pelayanan oleh instansi formal yang terpusat.	Penelitian Fadillah mengkaji kolaborasi dalam sektor air bersih, sedangkan skripsi ini membahas kolaborasi serupa dalam bidang pajak kendaraan bermotor. Namun, semangat desentralisasi dan <i>community-based service</i> menjadi kesamaan relevan.
3.	Leonardus Sinambela (2006), dengan judul buku “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi”	Buku ini membahas pentingnya reformasi pelayanan publik dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Sinambela menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus melalui penguatan struktur organisasi, profesionalisme aparatur, dan partisipasi masyarakat.	Penelitian ini bersifat teoritis dan umum, sedangkan skripsi ini lebih spesifik membahas implementasi pelayanan publik pada konteks Samsat Budiman berbasis BUMDes di tingkat desa.

4.	Teddy Rusmawan dan Supardi Hamid (2023), dalam Mida Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi Volume 21 Nomor 1 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Program <i>E-Samsat</i> ”	Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e- samsat memiliki indikator keberhasilan, meliputi keuntungan lebih besar, kecocokan, peluang untuk diuji, dan kenyamanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi berjalan di beberapa daerah, pencapaian yang diharapkan pemerintah belum sepenuhnya terealisasi.	Penelitian sebelumnya meneliti mengenai program <i>e-Samsat</i> sedangkan penelitian ini meneliti mengenai Samsat Budiman.
5.	Fitriani dan Jamil Bazarah (2022), dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik Volume 21 Nomor 1 dengan judul “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan Samsat Keliling sudah cukup baik berdasarkan dimensi <i>Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, dan Empathy</i> . Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan infrastruktur, kurang efektifnya upaya sosialisasi layanan kepada masyarakat, serta rendahnya kesadaran wajib pajak.	Penelitian sebelumnya meneliti mengenai layanan inovasi Samsat Keliling sedangkan penelitian ini meneliti Layanan Samsat Budiman. Perbedaan juga pada lokasi penelitian.

Sumber: Data Sekunder dari berbagai sumber (2024)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Grand Theory*

1. Teori Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000) pelayanan merupakan proses dalam memenuhi kebutuhan melalui interaksi langsung antar individu. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merujuk pada segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh aparatur negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, Kotler (2002), menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak selalu dalam bentuk barang berwujud. Pelayanan tidak hanya melayani, namun juga mencakup empati dan pemahaman atas keinginan masyarakat. Memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dicapai melalui keramahan, kesopanan, dan sikap hormat kepada penerima layanan. Hal ini sangat penting terutama dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, karena rendahnya kualitas SDM seringkali menjadi penyebab ketertinggalan masyarakat (Sochimim, 2019).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik merupakan semua aktivitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, pelayanan bisa berupa penyediaan barang atau jasa oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Tanggung jawab utama dari pelaksana layanan adalah memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi sesuai aturan.

Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan di pihak pengguna. Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan. Menurut Tjiptono (2004), kepuasan merupakan evaluasi yang dilakukan setelah konsumen menerima produk atau jasa, dimana hasilnya diharapkan sesuai atau melebihi ekspektasi.

Ketika hasilnya tidak sesuai harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Moenir (2000), menyebutkan enam faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan:

- a. Faktor kesadaran: didefinisikan sebagai proses berpikir yang melibatkan penilaian dan pertimbangan, sehingga menghasilkan ketenangan batin dan keyakinan untuk bertindak.
- b. Faktor aturan: aturan menjadi pedoman penting bagi tindakan pelayanan, dengan beberapa aspek:
 - 1) Harus memiliki kekuatan hukum dan mengikat semua pihak
 - 2) Dibuat berdasarkan pengalaman dan ilmu pengetahuan
 - 3) Disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami
 - 4) Petugas perlu memahami isi dan tujuan aturan agar dapat memberikan pelayanan yang tepat, jelas, serta cepat
 - 5) Dilaksanakan secara disiplin waktu dan kerja
- c. Faktor organisasi: faktor ini berhubungan dengan tata kelola pelayanan melalui struktur kerja, metode, dan prosedur yang tertata.
- d. Faktor pendapatan: pendapatan mencakup kompensasi yang diterima oleh petugas sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan. Pendapatan dapat berupa uang atau fasilitas.
- e. Faktor ketrampilan dan kemampuan: keterampilan merupakan keahlian dalam melaksanakan tugas dengan memanfaatkan tubuh dan peralatan secara efektif. Sementara kemampuan adalah kapasitas untuk menyelesaikan tugas untuk menghasilkan jasa atau barang sesuai harapan.
- f. Faktor sarana pelayanan: mencakup perlengkapan dan fasilitas yang membantu mempercepat kerja, meningkatkan kualitas produk atau jasa, serta menciptakan kenyamanan. Fungsinya antara lain:
 - 1) Mempercepat pekerjaan dan mempersingkat waktu.
 - 2) Mendorong peningkatan hasil produksi barang maupun jasa.
 - 3) Menghasilkan output dengan mutu yang lebih tinggi.
 - 4) Menjamin ketelitian dalam proses perencanaan atau penyusunan

5) Mewujudkan rasa nyaman dan kepuasan bagi para pemangku kepentingan.

Menurut Parasuraman et al., (1988), untuk mengukur kualitas layanan, diperlukan evaluasi yang mengacu pada lima aspek penting yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yakni sejauh mana perusahaan mampu memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar melalui penampilan serta kualitas fasilitas, dan lingkungan fisik yang mendukungnya. Bukti fisik ini meliputi sarana seperti gedung, gudang, perlengkapan teknologi, dan penampilan pegawai. Bukti fisik juga mencakup elemen jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b. *Reliability* (kehandalan), merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji layanan secara tepat dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup konsistensi kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya, seperti memberikan layanan sesuai jadwal dan tanpa kesalahan. Secara singkat, kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat, cepat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan bantuan pelayanan dengan cepat dan tepat. Jika pelanggan dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas, dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Ketanggapan juga mencerminkan keinginan staf untuk membantu pelanggan secara sigap dan efektif.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Komponen utamanya meliputi komunikasi, kredibilitas, kompetensi, kesopanan, dan keamanan. Jaminan memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, serta mampu memberikan layanan bebas dari risiko atau keraguan.

- e. *Empathy* (empati) yaitu perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, dengan memahami kebutuhan dan keinginan mereka secara mendalam. Perusahaan diharapkan mampu mengenal pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan menyediakan layanan pada waktu yang sesuai dan nyaman bagi pelanggan.

2. Teori Good Governance

a. Definisi *Good Governance*

Menurut Sadjijono (2007:203), *good governance* adalah segala aktivitas lembaga pemerintahan yang dijalankan sesuai kepentingan masyarakat dan norma-norma hukum yang berlaku demi mewujudkan cita-cita negara. Sementara itu, menurut Institut Administrasi Negara (IAN) dan BPKP (2013), *good governance* mencakup tata kelola yang menunjukkan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber daya dalam proses pembangunan secara transparan, efektif, dan partisipatif.

b. Prinsip *Good Governance*

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, *good governance* memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1) Akuntabilitas: setiap keputusan dan kebijakan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
- 2) Transparansi: proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya terbuka untuk diawasi oleh publik.
- 3) Efektivitas dan Efisiensi: pelayanan dilakukan dengan cara yang optimal, tepat sasaran, dan hemat sumber daya.
- 4) Partisipasi: seluruh elemen masyarakat dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan.
- 5) Supremasi hukum: semua tindakan dan kebijakan tunduk pada hukum yang berlaku.
- 6) Responsivitas: tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Teori dan Konsep Pendukung Penelitian

1. Peningkatan Pelayanan

Menurut Tjiptono (2005), peningkatan layanan dapat dicapai dengan menyesuaikan pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan pengguna, termasuk dalam aspek prosedur, kecepatan, dan kenyamanan. Kotler (2002) menambahkan bahwa tujuan peningkatan pelayanan adalah untuk menciptakan keunggulan kompetitif melalui pengalaman pengguna yang lebih baik. Hal ini melibatkan peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sistem kerja, serta penggunaan teknologi yang lebih modern. Dengan mengintegrasikan teori peningkatan pelayanan, maka langkah-langkah berikut dapat menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam implementasi layanan Samsat Budiman.

a. Strategi Peningkatan Pelayanan

Menurut Sinambela (2006), terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Meningkatkan pengetahuan dan profesionalisme petugas melalui pelatihan dan pengembangan dalam melayani masyarakat.

2) Pemanfaatan Teknologi

Digitalisasi layanan, seperti penerapan *e-Samsat* dan Samsat Budiman guna mempermudah pembayaran pajak kendaraan.

3) Standarisasi dan Penyederhanaan Proses

Menyederhanakan prosedur layanan agar lebih cepat dan tidak memberatkan masyarakat dalam mengakses layanan.

4) Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

Meningkatkan pemahaman wajib pajak melalui media sosial, seminar, dan brosur informatif terkait layanan Samsat.

5) Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Melakukan survei kepuasan wajib pajak untuk mengetahui aspek layanan yang perlu diperbaiki dan juga ditingkatkan.

b. Tantangan dalam Peningkatan Layanan

Menurut Sinambela (2006), peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai tantangan yang menghambat proses tersebut. Beberapa kendala yang dihadapi meliputi:

1) Keterbatasan Infrastruktur

Beberapa daerah belum memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung layanan berbasis teknologi digital.

2) Kurangnya SDM yang Kompeten

Sebagian petugas layanan masih belum memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam mengoperasikan teknologi terbaru.

3) Resistensi terhadap Perubahan

Masyarakat dan petugas layanan sering kali mengalami kesulitan menyesuaikan diri dengan sistem yang baru diterapkan.

4) Kurangnya Sosialisasi

Masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya mengetahui tentang layanan digital seperti Samsat Budiman, sehingga masih lebih memilih metode konvensional.

2. Pemungutan Pajak

a. Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, yang merupakan revisi keempat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1, dijelaskan bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau badan kepada negara. Pajak memiliki sifat memaksa sesuai hukum, tanpa memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak, dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan masyarakat. Para ahli memiliki definisi pajak yang berbeda, diantaranya:

1) Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (1990)

Menurut beliau, pajak merupakan sumbangan wajib dari rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Pajak tidak memberikan manfaat langsung kepada yang membayar, melainkan untuk membiayai pengeluaran negara.

2) Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani (1987)

Pajak diartikan sebagai iuran wajib yang harus dibayarkan kepada negara sesuai aturan yang berlaku. Pajak dapat dipaksakan dan tidak memberikan keuntungan langsung kepada wajib pajak, namun dimaksudkan untuk memenuhi kepentingan umum yang menjadi tanggung jawab pemerintah.

3) Menurut Prof. Edwin R.A Seligman (1910)

Seligman mengartikan pajak sebagai kontribusi wajib yang dibayar oleh personal kepada pemerintah untuk menutupi pengeluaran yang bertujuan bagi kepentingan umum, tanpa memperhitungkan keuntungan pribadi bagi pembayar.

Berdasarkan berbagai definisi diatas, pajak memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) Merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, dan hanya negara yang berhak memungutnya. Pembayaran dilakukan dalam bentuk uang, bukan barang.
- 2) Ditetapkan berdasarkan undang-undang, yang berarti memiliki dasar hukum yang sah serta aturan pelaksanaan yang jelas.
- 3) Tidak memberikan jasa balasan atau imbalan secara langsung dari negara kepada pembayar pajak.
- 4) Digunakan untuk mendanai pengeluaran negara yang diperuntukkan bagi kepentingan masyarakat.

b. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), pajak memiliki dua peran utama, yaitu:

1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk mendanai berbagai kebutuhan belanja pemerintah.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak digunakan sebagai alat kebijakan untuk mencapai tujuan pemerintah, khususnya dalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), pajak dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1) Berdasarkan Jenisnya

a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dibayar sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dialihkan ke pihak lain, seperti Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tidak Langsung, yaitu jenis pajak yang dibebankan kepada pihak lain, misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Berdasarkan Karakternya

a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang mempertimbangkan kondisi pribadi wajib pajak dalam penetapannya, contohnya Pajak Penghasilan.

b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang dikenakan berdasarkan objek yang dikenai pajak tanpa memperhitungkan kondisi wajib pajak.

3) Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk pembiayaan negara, seperti PPh, PPN, PPnBM.

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah guna mendukung pembiayaan daerah, yang terbagi atas: Pajak Provinsi, dan Pajak Kabupaten/Kota.

d. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), agar tidak menimbulkan penolakan wajib pajak, pemungutan pajak harus memenuhi syarat, antara lain:

1) Keadilan dalam Pemungutan

Pemungutan pajak harus dilakukan dengan adil, merata, dan disesuaikan dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

2) Pemungutan Pajak berdasarkan Dasar Hukum (Fungsi Yuridis)

Di Indonesia, pemungutan pajak hanya boleh dilakukan berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat 2.

3) Tidak Mengganggu Perekonomian

Pajak yang dipungut tidak boleh menghambat kegiatan ekonomi sektor produksi dan perdagangan, sehingga tidak menyebabkan menurunnya produktivitas masyarakat.

4) Efisiensi dalam Pemungutan

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pelaksanaan pemungutan tidak boleh melebihi jumlah pajak yang diperoleh.

5) Sistem yang mudah Dipahami

Prosedur pemungutan pajak perlu disederhanakan agar memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, beberapa bentuk penyederhanaan antara lain:

- a) Tarif Bea Materai dikurangi dari 167 jenis menjadi 2 jenis
- b) Tarif Pajak Pertambahan Nilai diseragamkan, yaitu 10 %.
- c) Pajak penghasilan perusahaan dan individu digabung menjadi satu jenis pajak, yaitu Pajak Penghasilan (PPh).

e. Teori Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), teori dalam pemungutan pajak yaitu:

1) Teori Asuransi

Negara memberikan perlindungan kepada warga negara, dan pajak dianalogikan sebagai premi yang dibayar rakyat untuk jaminan tersebut.

2) Teori Kepentingan

Kewajiban membayar pajak dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat kepentingan masing-masing terhadap negara, seperti perlindungan. Semakin besar kepentingannya, maka semakin besar pula pajak yang harus ditanggung.

3) Teori Daya Pikul

Teori ini menekankan bahwa beban pajak seharusnya sebanding dengan kemampuan masing-masing individu. Artinya pembayaran pajak disesuaikan dengan kapasitas ekonomi seseorang.

4) Teori Bakti

Pembayaran pajak dipandang sebagai wujud kewajiban warga terhadap negara.

5) Teori Asas Daya Beli

Keadilan dalam pemungutan pajak ditentukan oleh dampaknya terhadap masyarakat. Pajak yang dipungut mengurangi daya beli masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali oleh negara dalam bentuk berbagai program kesejahteraan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat luas.

f. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), asas pemungutan pajak ada tiga, diantaranya:

1) Asas Domisili

Warga negara dikenakan pajak atas seluruh penghasilannya, baik di dalam maupun luar negeri.

2) Asas Sumber

Negara memiliki hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang berasal dari wilayah yurisdiksinya, tanpa memperhatikan Lokasi tempat tinggal wajib pajak.

3) Asas Kebangsaan

Warga negara tetap memiliki kewajiban membayar pajak meskipun berada di luar negeri.

g. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sistem pemungutan pajak yaitu:

1) *Official Assessment System*

Dalam sistem ini, pemerintah memiliki kewenangan penuh untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Ciri-cirinya antara lain:

- a) Jumlah pajak ditentukan oleh pemerintah
- b) Peran wajib pajak bersifat pasif.
- c) Kewajiban pajak muncul setelah diterbitkannya surat ketetapan pajak

2) *Self Assessment System*

Dalam sistem ini, wajib pajak diberi kewenangan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajaknya. Ciri-cirinya adalah:

- a) Wajib pajak yang memiliki wewenang
- b) Wajib Pajak aktif menghitung dan menyetor sendiri pajaknya
- c) Pemerintah hanya melakukan pengawasan.

3) *Withholding System*

Pemungutan pajak dilakukan oleh pihak ketiga yang telah ditunjuk, bukan oleh pemerintah maupun wajib pajak. Pihak ketiga tersebut melakukan pemotongan pajak dari pendapatan wajib pajak.

h. Cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), pemungutan pajak di suatu negara menggunakan 3 (tiga) macam stelsel pajak, yaitu:

1) *Stelsel Nyata (Riil Stelsel)*

Pajak dikenakan berdasarkan pendapatan yang benar-benar diterima oleh wajib pajak. Karena itu, pemungutan hanya bisa

dilakukan setelah tahun pajak berakhir dan jumlah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Keuntungan dari metode ini adalah penetapan pajaknya lebih akurat, namun kekurangannya adalah waktu pembayarannya harus menunggu hingga akhir tahun pajak.

2) Stelsel Anggapan (*Fictieve Stelsel*)

Pengenaan pajak dilakukan berdasarkan estimasi pendapatan yang dihitung dari data penghasilan tahun sebelumnya. Hal ini memungkinkan pembayaran pajak dilakukan lebih awal, tanpa harus menunggu akhir tahun pajak berakhir. Kelebihan dari metode ini adalah pembayaran dapat dilakukan secara bertahap sepanjang tahun berjalan, tetapi kelemahannya adalah besaran pajak yang dibayarkan belum tentu mencerminkan kondisi pendapatan yang sebenarnya.

3) Stelsel Campuran

Kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Di awal tahun, pajak dihitung berdasarkan estimasi penghasilan, lalu disesuaikan Kembali di akhir tahun berdasarkan pendapatan yang sebenarnya. Jika jumlah pajak yang dibayarkan lebih kecil dari kewajiban, wajib pajak harus membayar kekurangannya. Sebaliknya, jika jumlah melebihi kewajiban, selisihnya dapat dikembalikan.

3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

a. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 ayat 12, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pungutan wajib yang dikenakan kepada pihak yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor, baik beroda maupun memiliki gandengan, yang digunakan di jalan darat dan digerakkan oleh mesin. Termasuk pula alat berat serta kendaraan air bermesin yang tidak bersifat permanen.

b. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, objek Pajak Kendaraan Bermotor mencakup kendaraan yang dimiliki atau dikuasai, termasuk kendaraan beroda dan gandengannya yang digunakan di jalan darat, serta kendaraan bermotor air dengan kapasitas isi kotor antara 5 sampai 7 *Gross Tonnage* (GT). Beberapa kendaraan yang tidak termasuk objek PKB antara lain:

- 1) kereta api
- 2) kendaraan bermotor yang dikhususkan untuk keperluan pertahanan dan keamanan nasional
- 3) kendaraan yang dimiliki oleh perwakilan negara asing atau organisasi internasional yang mendapat pembebasan pajak
- 4) Objek lain yang diatur melalui peraturan daerah, seperti mobil pemadam kebakaran dan kendaraan yang disita pemerintah.

c. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yang menjadi subjek pajak kendaraan bermotor adalah individu atau badan hukum yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor. Masa dan saat pajak terutang ditentukan sebagai berikut:

- 1) Masa pajak atau tahun pajak berlangsung selama 12 bulan
- 2) Jika kurang dari 12 bulan, perhitungan pajak berdasarkan jumlah bulan aktif, dengan ketentuan lebih dari 15 hari dihitung penuh
- 3) Pajak terutang sejak kendaraan diserahkan atau SKPD diterbitkan

d. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

- 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), yaitu harga pasar umum kendaraan yang diperoleh dari sumber terpercaya seperti agen tunggal pemegang merek (ATPM) dan asosiasi penjual. NJKB dikenakan khusus seperti alat berat dan kendaraan air yang tidak digunakan di jalan umum. Penentuan NJKB didasarkan pada:
 - a) Kapasitas silinder dan tenaga mesin
 - b) Penggunaan kendaraan (pribadi atau umum)

- c) Merek, tahun pembuatan, pabrikan, dan jenis kendaraan
 - d) Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB)
- 2) Bobot, yaitu koefisien yang menunjukkan tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat kendaraan yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya satu atau lebih besar dari satu, dengan pengertian sebagai berikut:

Koefisien = 1 artinya masih dalam batas toleransi

Koefisien > 1 artinya melebihi batas toleransi

Bobot dihitung dari:

- a) Tekanan gandar (jumlah sumbu, roda, dan berat)
- b) Jenis bahan bakar (bensin, solar, listrik, dsb.)
- c) Jenis, fungsi, tahun, dan karakteristik mesin (2-tak/4-tak, cc, dsb.)

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, perhitungan PKB dilakukan dengan mengalikan dua komponen utama, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot. Untuk kendaraan yang dioperasikan di luar jalan umum, seperti alat berat, alat besar, dan kendaraan air, dasar pengenaan PKB hanya mengacu pada NJKB. Pajak ini berlaku selama satu tahun penuh (12 bulan) dan pemungutannya dilakukan bersamaan dengan penerbitan atau perpanjangan STNK yang wajib diperbaharui setiap tahun (Eryandi et al., 2011: 40).

- e. Tarif Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Tarif pajak ditentukan berdasarkan NJKB serta bobot yang mencerminkan beban ekonomi akibat penggunaannya. Umumnya tarif PKB ditetapkan sebesar 1,5%. Besarnya pajak dihitung dari hasil perkalian antara tarif tersebut dengan nilai dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor. Dasar pengenaannya diperoleh dari hasil perkalian antara 2 (dua) unsur yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan Bobot yang menggambarkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan yang ditimbulkan oleh

kendaraan bermotor. Maka, penetapan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

$$1,5\% \times \text{Bobot} \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor}$$

Sejalan dengan penjelasan tarif di atas, besarnya pajak yang terhutang atas kepemilikan kendaraan bermotor dapat mengalami penyesuaian, baik berupa kenaikan maupun penurunan. Penyesuaian ini berlandaskan pada prinsip keadilan dalam sistem perpajakan, yang menekankan perlakuan pajak yang proporsional terhadap kemampuan wajib pajak. Dalam konteks ini, kendaraan dengan nilai jual yang lebih tinggi secara logis akan dikenakan tarif pajak yang lebih besar, karena pemilik kendaraan tersebut dianggap memiliki kemampuan ekonomi yang lebih tinggi. Sebaliknya, kendaraan dengan nilai jual yang lebih rendah akan dikenakan tarif pajak yang lebih ringan sebagai bentuk keadilan fiskal dan perlindungan terhadap kelompok masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan prinsip keadilan dalam pemungutan pajak, tetapi juga mendorong terciptanya sistem pajak yang progresif, di mana beban pajak meningkat seiring dengan meningkatnya kapasitas ekonomi wajib pajak (Ardianti, 2014: 9).

Berdasarkan Pasal 6 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tarif pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Untuk kepemilikan kendaraan pertama, tarif antara 1% hingga 2%
- 2) Untuk kendaraan kedua dan seterusnya, tarif diberlakukan secara progresif mulai dari 2% hingga maksimal 10%. Tarif progresif ini berlaku untuk kendaraan roda empat atau lebih. Contohnya, seseorang atau badan hukum yang memiliki masing-masing satu kendaraan roda dua, roda tiga, dan roda empat tetap dianggap

sebagai kepemilikan pertama dan dikenakan tarif progresif sesuai ketentuan.

- 3) Kepemilikan kendaraan bermotor dihitung berdasarkan kesamaan nama dan/ atau alamat pemilik. Selanjutnya, Pasal 6 ayat 2 hingga 4 mengatur bahwa tarif PKB untuk kendaraan angkutan umum, pemadam kebakaran, kendaraan sosial-keagamaan, milik, serta kendaraan pemerintah/TNI/ POLRI ditetapkan antara 0,5% hingga 1%. Sementara itu, untuk kendaraan berupa alat berat dan besar, tarif ditetapkan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%. Penetapan tarif PKB ini dilakukan melalui Peraturan Daerah.

Tabel 2. 1
Koefisien Pajak Kendaraan Bermotor
Menurut Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 53 Tahun 2022

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Koefisien
1	Sepeda motor roda 2 dan 3	1
2	Sedan	1,025
3	Jeep	1,050
4	Minibus	1,050
5	Blind van	1,085
6	Pick up	1,085
7	Microbus	1,085
8	Bus	1,1
9	Light truck dan Truck	1,3

Sumber: Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 53 Tahun 2022

4. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator dalam menyusun indeks tersebut. Indikator-indikator tersebut meliputi alur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, kejelasan informasi dari petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kompetensi, kecepatan, keadilan, sikap sopan dan ramah petugas, kepastian biaya dan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

Menurut Lovelock & Wirtz (2011: 74), kepuasan merupakan suatu bentuk sikap yang muncul sebagai hasil dari pengalaman yang dirasakan oleh konsumen. Sementara itu, Kotler (2009: 49) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai reaksi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan dengan harapan pelanggan. Ketika hasil yang diterima tidak sesuai ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa, dan sebaliknya. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas, pelayanan dan nilai yang diberikan, dimana semakin tinggi nilai yang diterima, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan untuk menjadi loyal.

Oliver (1997:13) menyatakan bahwa kepuasan adalah respons pelanggan setelah kebutuhan mereka terpenuhi melalui layanan yang memberi kenyamanan. Dari berbagai definisi tersebut, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi akhir konsumen setelah menggunakan produk atau jasa, yang dapat berujung pada rasa puas, tidak puas, atau netral. Menurut Tjiptono (2004:62) terdapat empat indikator untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

- a. Kualitas layanan yang baik
- b. Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan serta bertindak cepat
- d. Perhatian yang diberikan kepada konsumen saat menghadapi keluhan

Dalam perspektif Islam, kepuasan mendorong konsumen muslim untuk bersikap adil dan tidak egois atau mengabaikan hak orang lain. Ahmad (2018) menyebutkan bahwa kepuasan menurut ajaran Islam mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. Produk atau layanan yang digunakan harus halal
- b. Konsumsi tidak boleh berlebihan
- c. Tidak mengandung unsur riba.

Salah satu faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas ini

mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu secara konsisten memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan (Tjiptono, 2005:259). Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan hubungan dengan pelanggan dalam waktu yang panjang. Tingginya kepuasan pelanggan membawa berbagai keuntungan bagi penyedia jasa, termasuk meningkatnya loyalitas. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa, sedangkan pelanggan yang merasa puas cenderung tetap setia. Oleh karena itu, petugas pajak perlu meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak, karena aspek ini menentukan ketertarikan masyarakat untuk membayar pajak secara langsung tanpa melalui perantara atau calo.

C. Landasan Teologis

1. Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam

Dalam ajaran Islam, pelayanan yang baik memiliki peran yang sangat penting. Pelayanan tidak hanya sebatas tindakan membantu atau melayani secara fisik, tetapi juga harus disertai pemahaman, perhatian dan empati terhadap orang lain. Pelayanan yang ideal adalah pelayanan yang mampu menyentuh hati masyarakat (khususnya wajib pajak), sehingga mereka merasa dihargai, aman, dan nyaman. Para petugas dituntut untuk menunjukkan empati, misalnya dengan mendengarkan keluhan wajib pajak serta memberikan perhatian secara tulus. Sikap ini mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta membentuk pandangan positif terhadap kualitas layanan yang diterima.

Dalam pandangan Islam, pelayanan yang baik merupakan perbuatan yang sangat mulia dan menjadi jalan kebaikan bagi siapa pun yang melakukannya. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an:

وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

Artinya: "Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu." (QS. Al-Qashas: 77)

Arifin (2009) menyebutkan terdapat enam karakteristik pelayanan dalam Islam yang menjadi panduan dalam melayani masyarakat, yaitu:

- a. Kejujuran, yakni sikap tidak melakukan kebohongan, penipuan, tidak manipulasi, selalu menepati janji dan menjaga kepercayaan. Dalam dunia usaha, kejujuran ditunjukkan melalui konsistensi dalam waktu, janji, kualitas pelayanan, pelaporan, dan kejujuran dalam setiap transaksi.
- b. Tanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*), yaitu menjalankan tugas dengan penuh bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Amanah tercermin dalam keterbukaan, pelayanan yang maksimal dan ihsan (berbuat yang baik) dalam setiap aspek.
- c. Menjauhi Penipuan (*Al-Kadzib*), yaitu bersikap jujur dan tidak melakukan kecurangan dalam aktivitas usaha, sebagaimana Rasulullah saw. selalu bersikap jujur dalam berdagang dan tidak pernah menipu.
- d. Menepati janji dan tidak curang, artinya memiliki integritas dalam memenuhi janji, baik kepada pelanggan maupun sesama pelaku usaha.
- e. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*), yaitu menunjukkan sikap sopan, ramah, murah senyum, dan bertanggungjawab.
- f. Tidak melupakan akhirat, artinya dalam menjalankan usaha atau pelayanan, seseorang tidak boleh hanya fokus untuk mengejar keuntungan duniawi sampai melalaikan akhirat, seperti tetap melaksanakan shalat tepat waktu.

2. Pajak dalam Perspektif Islam

Qardhawi (2011) menyatakan bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan aturan yang ditetapkan, tanpa adanya imbal balik dari negara. Pajak digunakan untuk mendukung tujuan-tujuan strategis negara, baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun politik (Gusfahmi, 2011:31). Dalam bahasa Arab, pajak dikenal dengan istilah *dharibah*, yang memiliki makna mewajibkan, menetapkan, menentukan, menerangkan, atau membebaskan (Munawir, 2022).

Secara hukum, baik di dalam Al-Qur'an maupun Hadis, tidak menyebutkan langsung mengenai pajak, tetapi dalam Sejarah Islam, kebijakan pemungutan pajak merupakan hasil ijtihad Umar bin Khattab yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan umat. Pajak dipandang sebagai instrumen untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bersama. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt. dalam Surah Al-Baqarah ayat 267 yang mendorong umat Islam agar meninfakkan harta dari sumber yang baik dan halal.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ طُ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, belanjakanlah di jalan Allah sebagian dari rezeki yang telah kalian usahakan dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kalian. Janganlah memilih yang buruk untuk disedekahkan, padahal kalian sendiri tidak akan mau mengambilnya kecuali dengan rasa enggan. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah: 267)

Pajak dipandang sebagai kewajiban tambahan di luar zakat bagi umat Islam yang berkaitan dengan kepemilikan harta. Dana pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan penting seperti keamanan, kesehatan, dan pendidikan. Jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, bisa menimbulkan dampak negatif. Oleh sebab itu, pemungutan pajak harus didasarkan pada prinsip keadilan agar tidak menimbulkan ketimpangan, konflik, dan bisa mendorong pertumbuhan ekonomi. Pajak atau *dharibah* adalah kewajiban selain zakat yang diterapkan dalam kondisi tertentu, seperti saat darurat atau ketika baitul mal kehabisan dana. Pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan bersama, termasuk gaji pegawai negeri, dan wajib dipenuhi agar tidak merugikan masyarakat. Pemungutannya tidak hanya berdasarkan harta, tetapi juga merupakan tanggung jawab kolektif umat Islam, baik ketika baitul mal ada maupun tidak ada (Rahman, 2017).

Ekonomi Islam mengakui perlunya pemungutan pajak dalam kondisi tertentu dengan syarat yang harus dipenuhi, seperti distribusi yang adil dan tidak memberatkan masyarakat. Apabila syarat tidak terpenuhi, maka pajak tidak dapat diberlakukan. Pemerintah dituntut untuk memenuhi kebutuhan negara melalui sumber pendapatan yang sah secara hukum, serta menerapkan prinsip anggaran seimbang (*balance budget*) sebagai bentuk pengelolaan keuangan yang bertanggungjawab (Gusfahmi, 2007:191).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti terlibat langsung di lapangan dan berinteraksi dengan masyarakat setempat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, catatan lapangan, dan sumber literatur lainnya. Menurut Moleong (2015), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara ilmiah melalui metode yang sesuai. Pendekatan ini membantu peneliti memperoleh data yang mencerminkan kondisi nyata, sehingga analisis terhadap implementasi layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera menjadi lebih objektif. Pemilihan metode ini sesuai dengan teori pelayanan publik dari Moenir (2000) dan prinsip *good governance* menurut Sadjijono (2007), karena memungkinkan peneliti menggali langsung bagaimana layanan pajak dijalankan serta menilai aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelaksanaannya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat dimana peneliti melaksanakan studi untuk menjawab pertanyaan terkait masalah yang diangkat serta mengungkap fakta dari objek yang diteliti. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga yang berlokasi di Desa Pengadegan Rt 04 Rw 02 (Kompleks Pasar Desa). Alasan peneliti memilih Bumdes Mitra Sejahtera sebagai lokasi penelitian karena Bumdes Mitra Sejahtera merupakan salah satu Bumdes di Kabupaten Purbalingga yang pertama kali menerapkan Samsat Budiman dalam unit usahanya.

2. Waktu Penelitian

Waktu dalam memperoleh dan mengumpulkan data sejak bulan Oktober 2024 sampai dengan selesai.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), subjek penelitian merujuk kepada karakteristik, nilai, sifat, obyek, atau aktivitas individu ketika variabel tertentu dijadikan sebagai fokus penelitian untuk menghasilkan simpulan. Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Direktur BUMDes Mitra Sejahtera dan informan pendukungnya terdiri dari lima wajib pajak yang telah memanfaatkan layanan samsat budiman.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013), mengacu pada ciri-ciri, nilai, atau sifat individu, barang, atau elemen-elemen tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis dengan tujuan mencapai kesimpulan. Sasaran atau hal yang akan diteliti untuk memperoleh data atau informan guna mencari solusi suatu permasalahan disebut dengan objek penelitian. Objek pada penelitian ini yaitu dari Samsat Budiman.

D. Sumber Data

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya melalui survei lapangan dengan metode pengumpulan data tertentu. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan secara langsung melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti (Umar, 2013: 42). Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pimpinan Bumdes dan beberapa wajib pajak untuk mendapatkan

data mengenai sistem pemungutan pajak dan data profil Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh pihak yang memerlukannya (Tanzeh, 2011). Biasanya, data ini berbentuk dokumentasi atau laporan yang sudah tersedia. Pada penelitian ini, data sekunder besumber dari buku, *website*, *media social*, jurnal, serta dari penelitian lain yang relevan. Data ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana implementasi layanan Samsat Budiman dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah:

1. Observasi

Menurut Hardani et al., (2020:124), menyatakan bahwa observasi atau pengamatan adalah suatu metode atau cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas yang sedang berlangsung. Dalam konteks ini, observasi dilakukan untuk memahami aturan, tata cara, dan mekanisme dari pelaksanaan layanan Samsat Budiman. Peneliti menggunakan teknik observasi dengan mendatangi langsung lokasi penelitian yaitu Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan seperti profil Bumdes dan informasi mengenai bagaimana implementasi layanan Samsat Budiman dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Moleong (1998), wawancara adalah percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara dan orang yang diwawancarai, dengan tujuan tertentu. Umumnya digunakan untuk memperoleh informasi, pandangan, atau pendapat secara langsung (Mamik, 2015). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan

pemungutan pajak kendaraan bermotor di BUMDes Mitra Sejahtera. Penulis mewawancarai Direktur BUMDes dan lima wajib pajak pengguna layanan Samsat Budiman. Wawancara mendalam ini bertujuan memahami pengalaman, kepuasan, hambatan, dan pemahaman mereka terhadap sistem layanan, yang relevan dengan teori pelayanan publik dan *good governance*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang dikumpulkan untuk mendukung dan memperkuat data dari wawancara maupun observasi. Data ini dapat berupa grafik, data angka, dan dokumen penting yang ada tentang objek dan situasi sosial (Mukhtar, 2013). Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui dokumentasi mencakup gambar mengenai lokasi pembayaran pajak serta hasil wawancara dengan wajib pajak dan Direktur Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga data terkumpul secara lengkap. Jika saat wawancara ditemukan informasi yang belum jelas atau belum memuaskan, peneliti dapat melakukan pertanyaan lanjutan agar hasilnya lebih kredibel (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (1984), yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan secara terus menerus dan saling berkaitan hingga data benar-benar dipahami secara mendalam.

Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori pelayanan publik dan *good governance*. Teori pelayanan publik digunakan untuk menilai dimensi kualitas layanan seperti kecepatan, kemudahan, dan kepuasan pengguna, sedangkan teori *good governance* digunakan untuk menilai bagaimana prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi diterapkan dalam layanan Samsat Budiman oleh BUMDes. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali realitas di lapangan secara holistik dan relevan dengan kerangka

teoritis yang telah ditentukan. Kegiatan dalam analisis data kualitatif terdiri dari berbagai tahapan yang saling berkaitan, seperti:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan memberi ringkasan, menyaring hal-hal utama, memusatkan pada aspek yang signifikan, dan mengidentifikasi tema serta model. Dengan melakukan reduksi data akan menghasilkan deskripsi yang lebih terfokus, memudahkan peneliti dalam langkah-langkah pengumpulan data selanjutnya serta mempermudah pencarian informasi bila diperlukan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan reduksi data berupa hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dikumpulkan sebelumnya untuk mempermudah mendapatkan pemahaman yang mendalam dan melanjutkan proses pengumpulan data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya adalah menggambarkan data secara visual. Data dalam penelitian kualitatif dapat dipresentasikan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, grafik, diagram, pictogram, dan format lainnya. Data dapat diatur dalam pola hubungan yang mempermudah pemahaman. Namun, format yang paling umum digunakan adalah narasi teks. Dengan menampilkan data, memahami kejadian yang terjadi menjadi lebih mudah, sehingga memungkinkan perencanaan tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut (Sugiyono, 2013).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap ketiga ini dilakukan dengan analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan. Dalam konteks penelitian kualitatif, kesimpulan sering kali membawa penemuan baru yang sebelumnya belum terungkap. Penemuan tersebut bisa berupa penjelasan atau memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang berbagai hal. yang sebelumnya tidak terlalu jelas atau tersembunyi. namun menjadi lebih terang setelah dianalisis. Kesimpulan juga bisa mencakup hubungan sebab-akibat atau interaksi, anggapan, atau teori. Jika data visualisasi yang telah diuraikan dalam

analisis sebelumnya didukung oleh data yang solid, maka kesimpulannya tersebut dapat dianggap dapat dipercaya (Sugiyono, 2013).

G. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, setiap temuan harus diuji keabsahannya agar hasilnya valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Uji keabsahan data bertujuan memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan standar penelitian ilmiah (Sugiyono, 2013). Triangulasi tidak hanya digunakan untuk mengonfirmasi kebenaran data, tetapi juga untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap temuan. Menurut Moleong (2016), verifikasi ulang diperlukan untuk menjaga akuntabilitas dan keaslian data. Validitas ini penting agar hasil penelitian sesuai dengan prinsip akuntabilitas dalam *good governance*. Oleh karena itu, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi ini bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan berbagai jenis data dari sejumlah sumber yang berbeda (Dawis et al., 2023).

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji data melalui penerapan metode yang sama maupun berbeda, sehingga dihasilkan data yang lebih akurat (Dawis et al., 2023)

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BUMDes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan

1. Profil BUMDes Mitra Sejahtera

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan lembaga usaha yang dijalankan oleh masyarakat dan pemerintah desa dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat desa. Pembentukan BUMDes didasarkan pada kebutuhan serta potensi yang dimiliki oleh desa guna menciptakan usaha yang berkelanjutan. BUMDes Mitra Sejahtera adalah salah satu BUMDes yang beroperasi di Desa Pengadegan, Kecamatan Pengadegan, Kabupaten Purbalingga. Didirikan pada tahun 2019, BUMDes ini memiliki peran penting dalam menggerakkan perekonomian desa serta menyediakan berbagai layanan yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, termasuk layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat Budiman. BUMDes Mitra Sejahtera berlokasi di Desa Pengadegan Rt 04 Rw 02, yang berada dalam kompleks Pasar Desa. Keberadaan BUMDes ini menjadi sentral bagi aktivitas ekonomi masyarakat sekitar, sekaligus sebagai salah satu unit usaha yang memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Desa (PADesa).

2. Sejarah Pendirian BUMDes Mitra Sejahtera

BUMDes Mitra Sejahtera didirikan berdasarkan hasil Musyawarah Desa (MUSDES) yang diselenggarakan pada Rabu, 1 Desember 2019, bertempat di Aula Balai Desa Pengadegan. Musyawarah ini dihadiri oleh berbagai elemen masyarakat desa, seperti Kepala Desa, Perangkat Desa, Ketua dan Anggota BPD, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Pemuda, PKK, KPMD, Karang Taruna, serta Ketua RT dalam wilayah Desa Pengadegan.

Sebagai dasar hukum pendiriannya, BUMDes Mitra Sejahtera mengacu pada Peraturan Desa (PERDES) No. 13 Tahun 2019 serta Surat Keputusan Pengelola BUMDes No. 13 Tahun 2019. Dengan adanya dasar

hukum yang kuat, BUMDes ini dapat menjalankan aktivitas usahanya secara legal dan sistematis sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa dan peraturan yang berlaku.

3. Fungsi dan Peran BUMDes Mitra Sejahtera

Sebagai lembaga usaha desa, BUMDes Mitra Sejahtera memiliki beberapa fungsi utama, antara lain:

- a. Sebagai lembaga ekonomi yang melayani kebutuhan masyarakat desa dalam berbagai aspek, seperti perdagangan, jasa keuangan, dan pelayanan publik.
- b. Sebagai lembaga sosial yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan yang dapat membantu peningkatan kesejahteraan sosial.
- c. Sebagai lembaga komersial yang bertujuan untuk membuka peluang usaha bagi masyarakat desa, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan perekonomian desa secara berkelanjutan.
- d. Sebagai lembaga pembangunan ekonomi desa yang dapat menggali serta memanfaatkan potensi ekonomi desa untuk meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADesa).
- e. Sebagai lembaga yang menjalin kemitraan dengan lembaga ekonomi lainnya, baik di tingkat lokal maupun regional, guna memperluas akses pasar dan meningkatkan efisiensi usaha desa.

4. Unit Usaha BUMDes Mitra Sejahtera

Seiring dengan perkembangan ekonomi desa dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, BUMDes Mitra Sejahtera saat ini memiliki beberapa unit usaha yang dijalankan, antara lain:

- a. Perdagangan Umum: Menyediakan berbagai kebutuhan pokok masyarakat dengan harga yang terjangkau.
- b. Perdagangan SEMBAKO: Menjual sembako dengan sistem yang lebih modern dan mudah diakses oleh masyarakat desa.
- c. Pasar Desa: Mengelola dan mengembangkan pasar desa sebagai pusat kegiatan ekonomi masyarakat.

- d. Laku Pandai Bank Jateng: Layanan perbankan yang bekerja sama dengan Bank Jateng untuk mempermudah akses keuangan masyarakat desa.
- e. SAMSAT BUDIMAN: Layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terintegrasi dengan sistem Samsat Provinsi Jawa Tengah guna mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

5. Visi dan Misi

Visi yang dimiliki BUMDes Mitra Sejahtera adalah sebagai berikut :

“Mewujudkan kesejahteraan masyarakat Desa Pengadegan, melalui pengembangan usaha ekonomi”

Untuk mewujudkan visi tersebut, BUMDes Mitra Sejahtera mempunyai misi yang hendak dilakukan, yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatkan perekonomian desa
- b. Menciptakan lapangan pekerjaan bagi Masyarakat
- c. Meningkatkan pola wirausaha Masyarakat
- d. Meningkatkan usaha masyarakat dengan pengelolaan yang modern
- e. Mengelola alokasi Dana Desa (DD) dengan profesional, dalam rangka mengentaskan kemiskinan
- f. Meningkatkan pendapatan masyarakat dan Pendapatan Asli Desa

6. Struktur Organisasi



Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Anggaran Dasar (AD) BUMDes, Anggaran Rumah Tangga (ART) BUMDes, Organisasi dan Pegawai BUMDes, struktur organisasi BUMDes terdiri atas Musyawarah Desa/Musyawarah Antar Desa, penasihat, pelaksana operasional, dan pengawas. Berikut ini penjelasan mengenai struktur organisasi BUMDes:

a. Musyawarah Desa/Musyawarah Antar Desa

Musyawarah Desa/Musyawarah Antar Desa merupakan pemegang kekuasaan tertinggi. Musyawarah ini dihadiri oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD), pemerintah desa, dan unsur masyarakat yang pelaksanaannya diatur dalam Anggaran Dasar. Musyawarah Desa/Musyawarah Antar Desa memiliki wewenang, antara lain:

- 1) Menetapkan pendirian dan kebijakan strategis BUMDes
- 2) Menetapkan dan mengubah anggaran dasar BUMDes
- 3) Mengevaluasi kinerja BUMDes secara berkala

b. Penasihat BUMDes

Penasihat BUMDes dijabat oleh Kepala Desa. Kepala Desa dapat memberi kuasa kepada pihak lain untuk melaksanakan fungsi kepenasehatan tersebut. Penasihat BUMDes memiliki wewenang, antara lain:

- 1) Memberikan arahan strategis terkait pengelolaan BUMDes.
- 2) Menyusun serta menelaah rencana kerja dan anggaran tahunan BUMDes.
- 3) Memberikan persetujuan terhadap kebijakan investasi dan ekspansi usaha BUMDes

c. Pelaksana Operasional BUMDes

Pelaksana operasional BUMDes dilaksanakan oleh direktur BUMDes. Pelaksana operasional BUMDes merupakan orang-perseorangan yang harus memenuhi persyaratan keahlian, integritas, kepemimpinan, pengalaman, jujur, perilaku yang baik, serta memiliki

dedikasi yang tinggi untuk memajukan dan mengembangkan BUMDes. Pelaksana operasional BUMDes memiliki wewenang diantaranya:

- 1) Menjalankan kebijakan operasional sesuai dengan visi dan misi BUMDes.
- 2) Mengelola sumber daya dan keuangan BUMDes secara transparan dan efisien.
- 3) Berkoordinasi dengan pihak eksternal, termasuk mitra usaha dan pemerintah daerah.

d. Pengawas BUMDes

Pengawas BUMDes ini diangkat oleh Musyawarah Desa/Musyawarah Antar Desa yang jumlahnya sesuai dengan kebutuhan BUMDes itu sendiri. Pengawas BUMDes memiliki wewenang, diantaranya:

- 1) Memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan desa.
- 2) Melakukan audit berkala terhadap laporan keuangan BUMDes.
- 3) Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi kinerja BUMDes.

B. Implementasi Layanan Samsat Budiman dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di BUMDes Mitra Sejahtera

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memperoleh pendapatan daerah dari berbagai sumber, seperti Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, dan sumber-sumber sah lainnya. Salah satu penyumbang utama PAD adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), yang pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah daerah. Setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memfasilitasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan mereka. PKB memiliki peranan penting dalam mendukung pendanaan pembangunan daerah, sehingga peningkatan penerimaan dari sektor ini akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak

kendaraan, pemerintah menghadirkan layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yakni sebuah sistem terpadu yang melibatkan kerja sama antara Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Layanan ini mencakup berbagai urusan administrasi kendaraan bermotor, seperti penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Kendaraan Bermotor (TKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Seiring kemajuan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, layanan Samsat terus mengalami inovasi guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pembayaran PKB. Berbagai terobosan layanan pembayaran telah dikembangkan untuk menjangkau masyarakat dengan lebih baik, seperti Samsat Keliling yang hadir langsung di wilayah-wilayah tertentu, Samsat *Drive-Thru* yang memungkinkan pembayaran tanpa perlu turun dari kendaraan, dan *e-Samsat* yang berbasis digital dan memberikan kemudahan pembayaran secara daring. Dengan *e-Samsat* memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara daring tanpa harus hadir secara fisik ke kantor Samsat.

Meskipun inovasi digital telah diterapkan, tantangan masih dihadapi terutama di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan akses internet dan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Banyak wajib pajak di desa yang belum terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran daring atau merasa lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung dengan bantuan petugas. Selain itu, ketersediaan infrastruktur teknologi juga menjadi hambatan, karena tidak semua desa memiliki jaringan internet yang memadai untuk mendukung layanan digital secara optimal. Menanggapi hal ini, pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghadirkan layanan Samsat Budiman (BUMDes Digital Mandiri) sebagai solusi yang lebih merakyat dan berbasis komunitas.

Samsat Budiman merupakan terobosan yang memadukan teknologi digital dengan pendekatan pelayanan berbasis komunitas melalui BUMDes. Implementasi Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera, Desa Pengadegan, memberikan kemudahan bagi wajib pajak dengan pendekatan

yang lebih dekat serta memberikan pendampingan langsung bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Berbeda dengan *e-Samsat* yang sepenuhnya berbasis aplikasi, Samsat Budiman tetap menawarkan layanan tatap muka melalui petugas di BUMDes, sehingga masyarakat yang kurang menguasai teknologi masih dapat melakukan pembayaran pajak dengan bimbingan petugas. Selain itu, layanan ini juga menawarkan fleksibilitas dalam metode pembayaran, baik secara tunai maupun digital, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebiasaan dan kenyamanan wajib pajak di pedesaan.

Meskipun bertujuan untuk memudahkan akses pembayaran pajak, layanan Samsat sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien, terutama dalam hal administrasi dan kelengkapan fisik kendaraan. Mobilitas masyarakat yang tinggi juga menuntut sistem pelayanan yang lebih fleksibel, sementara masalah antrean panjang di kantor Samsat Induk serta lokasi kantor yang jauh dari pedesaan menjadi kendala tersendiri bagi wajib pajak. Menurut Bapak Eko Hermawan, Direktur Bumdes Mitra Sejahtera, tujuan dan manfaat keberadaan Samsat Budiman adalah untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, terutama yang tinggal di pedesaan. Beliau menjelaskan bahwa layanan ini bertujuan agar warga desa tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor Samsat di kota, yang seringkali menjadi kendala karena keterbatasan waktu, biaya, maupun pemahaman terhadap prosedur administrasi. Dengan adanya layanan Samsat Budiman di Bumdes, masyarakat dapat lebih mudah melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, keberadaan Samsat Budiman diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meminimalisasi tunggakan pajak.

Samsat Budiman tidak hanya berfokus pada kemudahan akses, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data dari UPPD Kabupaten Purbalingga, masih banyak wajib pajak yang belum melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan. Hingga Juli 2023, tercatat 17.094 kendaraan yang menunggak pajak, dengan total tunggakan

mencapai Rp 48,123 miliar. Dengan adanya Samsat Budiman, titik layanan pembayaran pajak bertambah, sehingga memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajibannya tanpa harus menghadapi kendala jarak dan antrean panjang. Selain meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat, kehadiran Samsat Budiman juga berdampak pada peningkatan pendapatan daerah. Dengan kemudahan yang ditawarkan, akan mendorong wajib pajak untuk membayar tepat waktu, sehingga mengurangi angka tunggakan PKB. Peningkatan pendapatan ini tentunya akan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pembangunan daerah, khususnya dalam penyediaan fasilitas publik dan infrastruktur yang lebih baik. Peningkatan pelayanan merupakan aspek krusial dalam administrasi publik, yang bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Samsat Budiman, peningkatan pelayanan dapat diukur dari aspek aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan Samsat Budiman, diperlukan upaya peningkatan dalam berbagai aspek, seperti penguatan infrastruktur teknologi agar layanan semakin lancar, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan bagi petugas BUMDes, serta sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat agar mereka semakin memahami manfaat dan prosedur pembayaran pajak melalui layanan ini. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah daerah, BUMDes, dan Samsat Induk perlu terus diperkuat agar layanan dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan perbaikan yang berkelanjutan dan kerja sama yang baik antara berbagai pihak, layanan Samsat Budiman dapat menjadi model pelayanan pajak yang efektif dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak serta pendapatan daerah.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, Samsat dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah, terdapat empat belas indikator dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat. Indikator tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan keamanan pelayanan. Dengan pelayanan publik yang berkualitas, wajib pajak akan merasa puas dan menjadi lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eko Hermawan selaku direktur Bumdes Mitra Sejahtera pada tanggal 29 November 2024, diperoleh informasi bahwa pelayanan Samsat Budiman di Bumdes Mitra Sejahtera sudah memberikan prosedur dan persyaratan yang jelas-jelas. Sebelum melakukan pelayanan, petugas terlebih dahulu menyampaikan informasi terkait prosedur serta persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga hal tersebut mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran.

Prosedur pelayanan merupakan tahapan atau mekanisme yang harus dilalui oleh masyarakat dalam mengakses suatu layanan, termasuk layanan di kantor Samsat Kabupaten Purbalingga. Dibandingkan dengan layanan di samsat induk, prosedur pembayaran PKB tahunan melalui samsat budiman relatif lebih sederhana. Hal ini sejalan dengan prinsip kesederhanaan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan harus disusun secara jelas, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Untuk pembayaran PKB tahunan melalui samsat budiman, masyarakat hanya perlu melalui dua loket, yaitu:

1. Loket pendaftaran
2. Loket kasir penetapan

Dalam pelaksanaannya Kantor Samsat Kabupaten Purbalingga menetapkan persyaratan administratif yang harus dipenuhi dalam penggunaan

layanan, sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur* (SOP). Persyaratan ini berlaku dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di kantor Samsat, yang terdiri atas:

1. Identitas Diri
2. Mengisi SPPKB
3. STNK Asli
4. Bukti pelunasan PKB atau BBNKB tahun terakhir
5. Map pendaftaran

Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Budiman dilakukan penyederhanaan, hanya menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli. Prosesnya dimulai dengan wajib pajak mendatangi lokasi layanan Samsat Budiman, yang biasanya berada di kantor BUMDes atau tempat lain yang telah ditentukan di desa. Sebelum melakukan pembayaran, wajib pajak perlu menyiapkan STNK asli dan KTP asli yang sesuai nama pemilik kendaraan. Petugas samsat akan mengambil foto KTP, STNK, dan foto wajib pajak beserta KTP untuk verifikasi data. Selanjutnya menunggu beberapa waktu untuk diverifikasi oleh pihak kepolisian dan menghitung besaran pajak yang harus dibayarkan. Setelah itu, wajib pajak dapat membayar pajak melalui metode pembayaran yang disediakan. Pembayaran akan dilakukan melalui *channel* aplikasi Laku Pandai Bank Jateng dan *payment point online bank* (PPOB) yang sudah disediakan oleh Samsat Induk yang bekerja sama dengan Bank Jateng sebagai mitra pemda. Setelah pembayaran selesai, petugas akan memberikan bukti pembayaran resmi, berupa *Qr-Code* yang ditempelkan ke STNK asli sebagai pengganti stempel pengesahan oleh petugas kepolisian.

Perbedaan antara layanan Samsat Budiman dengan Samsat lainnya terletak pada jenis layanan yang tersedia. Samsat Budiman berfokus pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang lebih praktis dan dekat dengan masyarakat desa, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor Samsat induk. Sementara itu, layanan di kantor Samsat Induk mencakup lebih banyak jenis layanan, seperti perpanjangan STNK lima tahunan yang

memerlukan penggantian plat nomor kendaraan, balik nama kendaraan, serta pengesahan dokumen kendaraan yang membutuhkan pemeriksaan fisik. Dengan keberadaan Samsat Budiman, masyarakat di pedesaan dapat lebih mudah membayar pajak tahunan, meskipun untuk layanan yang lebih kompleks, mereka tetap harus mendatangi kantor Samsat induk.

Gambar 4. 2 STNK



(Sumber: Dokumen Peneliti, 2024)

Dari hasil observasi yang dilakukan, layanan Samsat Budiman di Bumdes Mitra Sejahtera memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Persyaratan yang diperlukan tidak berbelit-belit, hanya membutuhkan STNK dan KTP. Namun, bagi wajib pajak yang menunggak selama lima tahun, pembayaran harus dilakukan di kantor Samsat Induk karena adanya pergantian plat nomor kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam aspek kejelasan dan kesederhanaan. Prinsip kejelasan ini mencakup persyaratan teknis dan administratif, petugas atau unit yang bertanggungjawab, serta rincian biaya dan cara pembayaran. Dengan prosedur yang sederhana, wajib pajak dapat membayar pajak dengan lebih mudah dan cepat. Secara keseluruhan, prosedur dan persyaratan dalam layanan Samsat Budiman tergolong mudah, tidak berbelit-belit, dan transparan, yang membuktikan bahwa layanan ini telah sesuai dengan prinsip kesederhanaan dan kejelasan dalam pelayanan publik.

Waktu pelayanan merupakan durasi yang ditentukan penyedia pelayanan publik untuk melayani para pengguna jasa. Bumdes Mitra Sejahtera dalam melakukan layanan Samsat Budiman sangat fleksibel, yaitu setiap Senin hingga Sabtu dari jam 08.00 – 13.00 WIB. Layanan ini juga bisa dapat

dilakukan hingga malam hari pukul 21.00 WIB dengan sistem jemput bola, dimana pelayanan bisa dilakukan di rumah wajib pajak sesuai dengan kesepakatan. Fasilitas ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas, seperti pegawai kantor, guru, dan pedagang yang kesulitan mengakses layanan pada siang hari. Dengan adanya layanan ini, wajib pajak tidak perlu meninggalkan pekerjaan atau aktivitas lainnya, karena proses pembayaran dapat dilakukan langsung dari rumah. Menurut penjelasan Bapak Eko Hermawan selaku Direktur BUMDes Mitra Sejahtera, layanan jemput bola memang memungkinkan pembayaran dilakukan di rumah wajib pajak. Namun, untuk proses pengesahan dan pencetakan *Qr-Code* yang nantinya akan ditempelkan pada STNK asli, tetap harus dilakukan di kantor BUMDes. Hal ini dilakukan untuk menjaga validitas dan keamanan administrasi dokumen pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak, Ibu Nofiatin, pada 6 Januari 2025, diketahui bahwa pelayanan Samsat Budiman dinilai sangat fleksibel. Ia menjelaskan bahwa jika melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat utama harus meluangkan waktu khusus dan bahkan harus izin dari pekerjaan. Namun, dengan adanya layanan Samsat Budiman, pembayaran pajak dapat disesuaikan dengan jadwal pribadi. Selain itu, layanan jemput bola sangat membantu karena wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor, cukup membuat janji dengan petugas, dan petugas akan datang ke rumah untuk membantu proses pembayaran pajak. Hal ini dirasa sangat memudahkan, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi.

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Bapak Supono selaku wajib pajak pada wawancara dihari yang sama. Beliau menyampaikan bahwa layanan Samsat Budiman sangat membantu dalam menghemat waktu dan tenaga. Sebelumnya, untuk membayar pajak, ia harus pergi ke kantor Samsat yang lokasinya cukup jauh, mengantre panjang, dan bahkan pernah mengalami kendala karena kekurangan berkas. Dengan adanya layanan Samsat Budiman yang hadir di desa, proses pembayaran menjadi lebih praktis. Meskipun ada

biaya tambahan, layanan ini tetap dianggap meringankan karena dapat mengurangi tenaga dan biaya lainnya yang biasanya dikeluarkan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas jam operasional yang ditawarkan oleh Samsat Budiman memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajaknya tanpa harus mengorbankan aktivitas utama mereka. Selain itu, keberadaan layanan jemput bola yang diterapkan turut meningkatkan efisiensi pelayanan, di mana petugas Samsat mendatangi langsung lokasi wajib pajak. Hal ini membuat masyarakat tidak perlu datang ke kantor BUMDes untuk melakukan pembayaran. Kemudahan lainnya juga diperoleh melalui aksesibilitas yang lebih luas, karena layanan ini dapat diakses menggunakan perangkat seperti komputer, handphone, maupun laptop, sehingga proses pembayaran dapat dilakukan dari mana saja secara praktis.

Menurut Sinambela (2006:6), kualitas pelayanan yang baik atau berkualitas dapat dilihat dari enam kriteria, salah satunya adalah aspek kondisional. Kriteria ini berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan untuk menyesuaikan diri dengan kemampuan pemberi layanan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi dan kebutuhan penerima layanan. Penambahan jam layanan Samsat Budiman pada malam hari mencerminkan prinsip ini, karena memfasilitasi wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang disiang hari untuk tetap dapat memenuhi kewajibannya.

Selain fleksibilitas waktu, lokasi layanan juga menjadi faktor penting dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu prinsip dasar pelayanan publik adalah kemudahan akses, yang mencakup lokasi pelayanan yang mudah dijangkau dan didukung oleh sarana telekomunikasi dan informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur BUMDes Mitra Sejahtera, Eko Hermawan, diketahui bahwa lokasi layanan Samsat Budiman yang berada di kompleks pasar desa dan dekat dengan jalan raya dinilai sangat strategis. Lokasi tersebut memudahkan masyarakat yang sedang beraktivitas di pasar untuk sekaligus membayar pajak kendaraan tanpa harus menempuh jarak jauh ke kantor Samsat Induk di kota. Selain itu, karena

lokasinya berada di area yang sering dilalui masyarakat, keberadaan layanan ini menjadi lebih mudah dikenal dan dimanfaatkan, sehingga turut mendorong peningkatan penerimaan PKB dalam beberapa tahun terakhir.

Kepuasan wajib pajak juga menjadi komponen penting dalam evaluasi pelayanan publik. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera, kepuasan wajib pajak tercermin dari kenyamanan yang dirasakan selama proses pembayaran pajak. Berdasarkan keterangan dari salah satu wajib pajak, Ibu Rini Wijayanti, pelayanan yang diberikan dinilai ramah dan membantu, dengan antrean yang tidak terlalu panjang serta fasilitas tempat duduk yang membuat proses menunggu menjadi lebih nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang efisien dan berorientasi pada kenyamanan pengguna turut meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain kenyamanan, aspek keramahan dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan juga berkontribusi positif terhadap kepuasan wajib pajak. Salah satu wajib pajak, Bapak Edi, menyampaikan bahwa dirinya merasa sangat terbantu dengan adanya layanan Samsat Budiman, terutama karena petugas bersikap sabar dalam menjelaskan proses pembayaran pajak kepada masyarakat yang kurang memahami teknologi, seperti dirinya yang sudah lanjut usia. Layanan yang dekat dengan tempat tinggal serta prosedur yang lebih sederhana dibandingkan dengan kantor Samsat Induk menjadikan proses pembayaran pajak lebih mudah dan cepat.

Implementasi layanan Samsat Budiman yang dilakukan oleh BUMDes Mitra Sejahtera mencerminkan beberapa prinsip pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2000), yaitu kemudahan akses, kecepatan layanan, dan interaksi langsung antara petugas dengan masyarakat. Kemudahan pembayaran pajak yang ditawarkan melalui unit BUMDes ini merupakan bentuk konkrit dari pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Layanan ini memungkinkan masyarakat, khususnya yang berada di pedesaan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa

harus bepergian jauh ke kantor Samsat, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, pendekatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas BUMDes bersifat personal dan komunikatif, menciptakan suasana pelayanan yang lebih ramah dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Samsat Budiman tidak hanya memudahkan proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melakukan penelitian pada layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera, fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup memadai. Hal ini terlihat dari adanya penyediaan tempat duduk bagi wajib pajak yang sedang menunggu proses pembayaran pajak kendaraan mereka. Ketersediaan fasilitas ini berkontribusi pada meningkatnya rasa puas dan nyaman dari para wajib pajak dalam menerima layanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan Samsat Budiman telah memberikan kemudahan dan kenyamanan, terutama dari aspek aksesibilitas dan efisiensi waktu. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan aspek teknis dan sistem layanan. Salah satu hambatan utama yang sering terjadi adalah gangguan jaringan sistem, seperti lambatnya koneksi atau terjadinya *error*, yang berdampak pada keterlambatan proses pembayaran pajak. Hal ini disampaikan oleh salah satu wajib pajak, Ibu Naila, yang mengungkapkan bahwa meskipun antrean tidak sepanjang di Samsat induk, gangguan sistem kerap kali menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya.

Kendala lain juga ditemukan yaitu pada ketentuan teknis layanan, yakni terkait dengan kewajiban penginputan foto wajib pajak bersama KTP yang harus sesuai dengan nama yang tercantum pada STNK kendaraan. Tujuan dari ketentuan ini adalah untuk memastikan keabsahan kepemilikan kendaraan serta mencegah praktik percaloan dan penyalahgunaan data. Namun, pada praktiknya, ketentuan tersebut justru menjadi hambatan bagi wajib pajak yang mengalami ketidaksesuaian data antara KTP dan STNK. Kasus yang umum

terjadi adalah ketika kendaraan masih terdaftar atas nama pemilik sebelumnya karena belum dilakukan balik nama, sehingga wajib pajak tidak dapat memenuhi persyaratan pengambilan foto. Kendala ini dikonfirmasi oleh Direktur BUMDes Mitra Sejahtera, yang menyatakan bahwa saat ini sistem aplikasi Samsat Budiman mewajibkan penginputan foto dilakukan oleh orang yang namanya sesuai dengan data di STNK dan KTP. Beliau menjelaskan bahwa meskipun sebelumnya pernah diberlakukan kelonggaran yang memperbolehkan pihak lain untuk mewakili proses foto, namun sejak tiga bulan terakhir aturan tersebut kembali diperketat. Jika pihak yang datang tidak sesuai dengan identitas pada STNK dan KTP, maka proses pembayaran pajak tidak dapat dilanjutkan.

Kebijakan ini berdampak pada efisiensi layanan Samsat Budiman. Tidak sedikit wajib pajak yang akhirnya harus kembali lagi setelah melakukan proses balik nama di Samsat induk, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih panjang dan menimbulkan ketidaknyamanan. Hal ini tentu berpotensi menghambat tujuan utama dari layanan Samsat Budiman, yakni untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan beberapa upaya strategis. Salah satu solusinya adalah dengan menyediakan layanan konsultasi dan asistensi bagi wajib pajak yang mengalami ketidaksesuaian data antara KTP dan STNK. BUMDes dapat berkoordinasi dengan Samsat Induk untuk memfasilitasi perubahan kepemilikan kendaraan secara lebih sederhana. Selain itu, sosialisasi yang lebih intensif mengenai prosedur dan persyaratan administrasi juga dapat membantu mengurangi jumlah wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam penginputan data.

Selain kendala teknis dan administrasi, kurangnya sosialisasi mengenai layanan Samsat Budiman juga menjadi permasalahan utama dalam implementasi layanan ini. Banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas keberadaan serta manfaat layanan Samsat Budiman. Sejumlah wajib pajak masih cenderung memilih membayar pajak di kantor Samsat Induk atau bahkan menunda pembayaran karena kurangnya informasi yang diterima. Sebagai

bagian dari upaya meningkatkan efektivitas sosialisasi, BUMDes Mitra Sejahtera menjalin kerjasama dengan pemerintah Desa Pengadegan dalam menyebarluaskan informasi mengenai layanan Samsat Budiman. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur BUMDes Mitra Sejahtera, diketahui bahwa strategi pemasaran yang diterapkan dilakukan dengan melibatkan perangkat desa, khususnya para ketua RT yang difungsikan sebagai tim pemasaran untuk mensosialisasikan keberadaan layanan Samsat Budiman di BUMDes. Strategi ini bertujuan agar informasi mengenai layanan tersebut dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Namun demikian, meskipun sosialisasi telah dilakukan, sebagian wajib pajak masih menunjukkan kecenderungan untuk membayar pajak di kantor Samsat Induk atau menunda pembayaran. Hal ini disebabkan oleh masih minimnya informasi yang mereka terima mengenai keberadaan dan mekanisme layanan Samsat Budiman. Dari hasil wawancara dengan Ibu Yeni, salah satu wajib pajak, diketahui bahwa sebagian masyarakat hanya mengetahui layanan ini melalui banner atau papan informasi yang terpampang di beberapa lokasi di desa, namun tidak memahami secara rinci layanan yang tersedia dan tata cara pemanfaatannya. Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih masif dan inovatif. Beberapa alternatif yang dapat diterapkan antara lain adalah penyuluhan langsung ke masyarakat di tingkat desa, pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi, serta pembuatan media edukatif seperti brosur dan video yang menarik dan mudah dipahami. Melalui pendekatan ini, diharapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan Samsat Budiman dapat meningkat, sehingga berdampak pada peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Selain aspek sosialisasi, kenyamanan layanan juga menjadi tantangan dalam implementasi Samsat Budiman. Berdasarkan keterangan dari pihak BUMDes, diketahui bahwa fasilitas yang tersedia di layanan Samsat Budiman masih terbatas, sehingga tidak sebanding dengan kenyamanan yang diberikan

oleh Samsat Induk yang telah memiliki fasilitas lengkap seperti ruang berpendingin, tempat duduk yang nyaman, dan area parkir yang memadai. Hal ini menjadi salah satu faktor yang memengaruhi preferensi wajib pajak dalam menentukan lokasi pembayaran pajak. Meskipun demikian, perlu dipahami bahwa layanan Samsat Budiman dirancang dengan pendekatan pelayanan berbasis kemudahan akses, khususnya bagi masyarakat pedesaan yang berada jauh dari kantor Samsat Induk. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk transportasi ke kota. Oleh sebab itu, meskipun fasilitas yang tersedia masih sederhana, keberadaan layanan Samsat Budiman tetap memberikan manfaat signifikan dalam mendekatkan pelayanan pembayaran pajak kepada masyarakat.

Dengan adanya berbagai tantangan yang masih dihadapi, upaya perbaikan dalam infrastruktur teknologi dan peningkatan sosialisasi serta penyempurnaan fasilitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu dilakukan agar layanan Samsat Budiman dapat lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Dengan peningkatan kualitas layanan ini, diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat, sehingga kontribusi terhadap pendapatan daerah dapat terus bertambah.

Implementasi Samsat Budiman tidak hanya menunjukkan perbaikan teknis dalam pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan penerapan prinsip *good governance*. Layanan ini mencakup keterbukaan informasi (transparansi), proses yang cepat dan efisien, pelibatan BUMDes secara aktif (partisipasi), serta sistem yang dapat dipantau masyarakat (akuntabilitas). Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 yang menekankan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan bertanggung jawab. Berdasarkan pandangan Sadjijono (2007) serta IAN dan BPKP (2013), Samsat Budiman telah memenuhi beberapa prinsip utama *good governance*. Namun, aspek transparansi dan responsivitas masih perlu ditingkatkan karena keterbatasan sosialisasi dan kendala teknis yang belum sepenuhnya teratasi.

Selain sesuai dengan prinsip *good governance*, layanan Samsat Budiman juga selaras dengan nilai-nilai ekonomi syariah. Dalam Islam, kemudahan pelayanan publik seperti pembayaran pajak termasuk bagian dari *al-maslahah al-'ammah* atau kemaslahatan umum, yang menjadi tujuan penting dalam pembangunan umat. Pelayanan yang adil dan merata mendukung keadilan sosial serta mencegah terjadinya *dzulm* atau ketidakadilan. Nilai-nilai seperti kejujuran (*ash-shidq*), amanah, dan kerendahan hati harus menjadi landasan pelayanan. Pajak (*dharibah*) meskipun tidak disebutkan langsung dalam Al-Qur'an, diperbolehkan oleh para sahabat seperti Umar bin Khattab dalam kondisi tertentu untuk memenuhi kebutuhan negara. Jika dikelola dengan adil dan transparan, pajak dapat menjadi instrumen untuk mencapai *maqashid al-syari'ah*, seperti menjaga harta (*hifzh al-mal*) dan mewujudkan kesejahteraan (Rahman, 2017). Layanan Samsat Budiman melalui BUMDes juga mencerminkan nilai keadilan (*'adalah*), efisiensi, dan pemerataan pelayanan (*ta'awun*), serta penguatan akses bagi masyarakat desa yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan konvensional atau digital. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan dalam perpajakan Islam teori daya pikul. Dengan demikian, Samsat Budiman bukan hanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga menjadi bentuk nyata integrasi antara *good governance* dan nilai-nilai ekonomi Islam dalam pelayanan publik.

Hasil dari analisis studi dokumen catatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera dari tahun 2022 sampai tahun 2024 diperoleh hasil 471 wajib pajak yang sudah memanfaatkan layanan ini dengan total penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 166.983.000. Penerimaan ini berpotensi meningkat, mengingat pada bulan Maret dan April tahun 2024 terjadi kendala teknis akibat kerusakan komputer. Untuk mengatasi kendala ini, BUMDes Mitra Sejahtera bekerja sama dengan Samsat Induk untuk sementara mengalihkan proses pembayaran ke kantor Samsat Induk guna memastikan layanan tetap berjalan dengan baik. Pelaporan BUMDes dalam layanan Samsat

Budiman yang sudah terintegrasi langsung dengan samsat Induk dilakukan melalui sistem digital yang digunakan oleh petugas samsat. Setiap transaksi dan aktivitas pelayanan yang dilakukan langsung tercatat secara *real-time* dalam sistem milik Samsat Induk, sehingga tidak memerlukan proses pelaporan manual. Dalam hal ini, BUMDes tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pelaporan secara langsung ke Samsat Induk, karena seluruh pencatatan dilakukan oleh petugas resmi dari samsat. Namun demikian, BUMDes tetap menyediakan data internal dalam bentuk file *excel* sebagai dokumentasi kegiatan, meskipun data tersebut tidak digunakan untuk keperluan laporan resmi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pengukuran kualitas pelayanan yang terdapat pada layanan Samsat Budiman dilakukan dengan menggunakan lima dimensi pelayanan. Lima dimensi tersebut, menurut Parasuruman et al., (1998), meliputi:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar melalui tampilan dan kualitas sarana serta prasarana fisik, termasuk kondisi lingkungan di sekitarnya. Hal ini mencakup fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, perlengkapan dan teknologi yang digunakan, serta penampilan para pegawai. Bukti fisik ini menjadi representasi nyata dari layanan yang diberikan. Menurut Kotler (2009), bukti langsung mencakup fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan profesional dari para karyawan. Dalam layanan Samsat Budiman di Bumdes Mitra Sejahtera, sarana dan prasarana yang tersedia cukup mendukung pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti koneksi internet yang kurang stabil. Namun, terdapat berbagai aspek positif, seperti kerapian seragam pegawai, tersedianya kursi bagi wajib pajak yang menunggu, dan sikap kerja pegawai yang profesional.
2. *Reliability*, atau kehandalan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan, secara tepat dan dapat dipercaya. Layanan yang diberikan harus memenuhi

ekspektasi pelanggan, termasuk ketepatan waktu, perlakuan yang adil kepada semua pihak tanpa kesalahan, sikap ramah, serta tingkat ketelitian yang tinggi. Keandalan mencakup dua aspek utama, yakni konsistensi kerja (*performance*) dalam pelaksanaan tugas dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Secara singkat, keandalan dapat diartikan sebagai kapasitas untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan memuaskan. Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap layanan Samsat Budiman, layanan ini sudah memenuhi unsur keandalan karena sistem pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan konsisten, serta layanan dilakukan dengan tepat waktu tanpa menimbulkan antrean yang lama.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan merujuk pada kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan akurat. Ketika masyarakat tidak segera dilayani tanpa alasan yang jelas, hal ini dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Menurut definisi lain, daya tanggap adalah kesediaan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang sigap. Tingkat ketanggapan petugas terlihat dari bagaimana mereka berinteraksi dengan wajib pajak, khususnya saat wajib pajak mengalami kebingungan dalam proses pembayaran petugas segera memberikan panduan dengan jelas dan sikap ramah. Selain itu, penerapan layanan jemput bola turut mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan tanpa datang langsung ke Kantor Bumdes. Meskipun demikian, untuk keperluan pengesahan, wajib pajak tetap perlu datang ke Kantor Bumdes untuk melakukan pencetakan *Qr-code* sebagai bukti pengesahan yang kemudian ditempelkan pada STNK asli milik wajib pajak.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian merujuk pada tingkat pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai perusahaan. Unsur-unsur yang termasuk dalam aspek ini antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun. Menurut Philip (2010), jaminan mencerminkan pengetahuan dan sikap sopan dari

pegawai, serta kemampuannya dalam membangun rasa percaya dan keyakinan dari pelanggan. Dalam pengamatan peneliti saat melakukan observasi di BUMDes Mitra Sejahtera, petugas menyapa para wajib pajak dengan ramah dan sopan sebelum melakukan pelayanan. Mereka juga memberikan informasi terkait prosedur dan persyaratan pembayaran pajak dengan jelas, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan rasa nyaman bagi wajib pajak dalam proses pelayanan.

5. *Empathy* merupakan bentuk perhatian yang diberikan secara tulus dan bersifat personal kepada pelanggan dengan cara berusaha memahami keinginan dan kebutuhan mereka, Perusahaan dituntut mampu mengenali karakteristik serta memahami kebutuhan pelanggan, termasuk memberikan kenyamanan dalam waktu operasional. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, petugas menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani wajib pajak, selalu siap membantu saat mereka mengalami kesulitan, menyampaikan informasi dengan jelas, serta memberikan layanan khusus bagi ibu-ibu yang membawa anak kecil agar proses pembayaran berjalan lebih cepat.

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan lima dimensi diatas, kualitas pelayanan pada Layanan Samsat Budiman tergolong sudah berkualitas. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai, kondisi tersebut belum menjadi hambatan signifikan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kekurangan tersebut masih dapat ditangani melalui upaya pembinaan, penguatan koordinasi, dan peningkatan kesadaran baik dari penyelenggara maupun pengguna layanan. Oleh karena itu, layanan Samsat Budiman tetap mampu menunjukkan kinerja yang positif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, terutama di wilayah pedesaan.

Implementasi layanan Samsat Budiman dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di BUMDes Mitra Sejahtera telah berjalan sesuai dengan peraturan Gubernur Jawa Tengah yang berlaku. Petugas telah memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, sebagaimana

diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Selain itu, wajib pajak juga telah memanfaatkan layanan Samsat Budiman sebagai salah satu langkah dalam mendukung peningkatan pendapatan daerah. Bukti peningkatan efektivitas layanan ini dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2023 hingga 2024. Pada tahun 2023, jumlah penerimaan tercatat sebesar Rp 73.965.000, sedangkan pada tahun 2024 meningkat menjadi Rp 93.018.000, terjadi peningkatan sebesar Rp 19.053.000. Peningkatan ini menunjukkan semakin banyak wajib pajak yang memanfaatkan layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera. Hal ini tidak hanya mencerminkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, tetapi juga efektivitas layanan dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

C. Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Layanan Samsat Budiman yang dilakukan oleh BUMDes Mitra Sejahtera

Berdasarkan beberapa informasi yang didapat dari informan, dapat dikatakan bahwa secara umum dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor tidak ditemukan kendala yang berat. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Mitra Sejahtera tergolong baik. Meskipun begitu, masih sering ditemui beberapa kendala yang dialami dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor seperti:

1. Ketentuan Penginputan Data Pemilik Kendaraan

Kendala utama dalam proses pembayaran PKB melalui layanan Samsat Budiman adalah ketentuan yang mengharuskan penginputan data dilakukan oleh pemilik kendaraan yang sesuai dengan foto identitas pada KTP. Namun, seringkali pihak yang membayar bukanlah pemilik kendaraan yang tercatat di STNK dan BPKB. Sehingga hal ini dapat menyulitkan wajib pajak untuk memenuhi persyaratan.

2. Sosialisasi yang Belum Merata

Masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami keberadaan dan manfaat layanan Samsat Budiman. Kurangnya informasi

yang diterima oleh masyarakat menyebabkan mereka tetap memilih melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat atau bahkan menunda pembayaran karena ketidaktahuan tentang layanan yang lebih dekat dan mudah diakses.

3. Gangguan pada Sistem dan Infrastruktur Teknologi

Kerusakan pada perangkat komputer maupun jaringan internet sering menjadi kendala dalam pelayanan Samsat Budiman. Saat sistem mengalami gangguan, proses pembayaran pajak menjadi lebih lama, menyebabkan antrean panjang dan ketidaknyamanan wajib pajak.

Dengan adanya hambatan yang telah disebutkan, dilakukan berbagai upaya untuk mengurangi jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang belum dapat dibayarkan oleh wajib pajak dan meningkatkan penerimaan PKB. Upaya-upaya tersebut diantaranya adalah:

1. Penyediaan koneksi internet yang lebih stabil dan perangkat pendukung yang lebih canggih untuk mendukung pelayanan daring.
2. Mengadakan kegiatan sosialisasi di tingkat desa untuk menjelaskan manfaat pajak kendaraan bagi pembangunan daerah.
3. Mengintegrasikan layanan ini dengan pasar tradisional atau kegiatan masyarakat lainnya untuk menarik lebih banyak wajib pajak.
4. Membuat materi edukasi dalam bentuk brosur, video, atau postingan media sosial untuk menjangkau masyarakat lebih luas.
5. Memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas BUMDes agar lebih terampil dalam mengelola sistem dan menghadapi masyarakat.
6. Menyediakan layanan pengecekan status pajak kendaraan di kantor BUMDes.
7. Berkolaborasi dengan kepolisian dan pemerintah daerah untuk mengadakan operasi gabungan secara berkala.
8. Peningkatan pelayanan masyarakat dengan percepatan proses pengurusan PKB di Bumdes dari mulai mendaftar sampai dengan selesai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi layanan Samsat Budiman di BUMDes Mitra Sejahtera telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan ini berhasil mendekatkan pelayanan kepada masyarakat desa dan mengurangi antrean di kantor Samsat. Kualitas pelayanan Samsat Budiman telah memenuhi standar yang baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang harus diperbaiki pada layanan Samsat Budiman seperti ketentuan yang mengharuskan foto wajib pajak saat penginputan data, kurangnya sosialisasi layanan, dan gangguan pada infrastruktur teknologi, serta kesadaran wajib pajak. Kendala ini menjadi tantangan dalam meningkatkan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan tersebut.

B. Saran

1. Untuk memastikan kelancaran pelayanan, disarankan agar BUMDes melakukan pengecekan secara berkala terhadap perangkat komputer yang digunakan agar tetap berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan. Selain itu, stabilitas jaringan internet juga perlu dijaga agar tidak terjadi gangguan yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. BUMDes diharapkan lebih aktif dalam melakukan sosialisasi mengenai keberadaan serta manfaat layanan Samsat Budiman kepada masyarakat agar lebih banyak wajib pajak memahami dan memanfaatkan layanan ini.
3. Untuk mempermudah wajib pajak yang tidak bisa membayar sendiri, perlu ada kebijakan yang memungkinkan perwakilan atau pihak ketiga melakukan pembayaran, termasuk fleksibilitas dalam verifikasi identitas, seperti pengambilan foto oleh perwakilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, P. J. A. (1987). *Dasar-dasar Ilmu Pajak*. Jakarta: Rajawali.
- Ahmad, M. (2018). *Ekonomi Islam: Prinsip dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Ardianti, N. (2014). *Keadilan dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Arifin, J. (2009). *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Jiwa), 2022–2023*.
- Dahlan, A. (2014). Menggagas Negara Kesejahteraan. *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1), 221.
- Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsari, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. (2023). *Survei Kepuasan Masyarakat I Tahun 2023*. Semarang: Diskominfo Provinsi Jawa Tengah.
- Eryandi, G., Alfansi, L., & Benardin. (2011). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Perencanaan Pembangunan*, 4(2), 37–44.
- Fitriani, M., & Bazarah, J. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 21(1).
- Gusfahmi. (2007). *Pajak Menurut Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gusfahmi. (2011). *Pajak Menurut Syariah (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardani, A. U., Suryani, N., & Andayani, W. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Institut Akuntan Negara & Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. (2013). *Pedoman Good Governance dalam Pemerintahan*. Jakarta: IAN & BPKP.
- Jatengprov.go.id. (2024). Realisasi Pendapatan Pajak Jateng Capai Rp3,77 Triliun Hingga April 2024. Diakses pada 23 Mei 2025, dari <https://jatengprov.go.id/publik/realisasi-pendapatan-pajak-jateng-capai-rp377-triliun/>
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor*

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran: Perspektif Global* (Edisi ke-7). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Perspektif Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Mamik. (2015). *Teknik Menyusun Karya Ilmiah*. Surabaya: Prenadamedia Group.
- Maghfiroh, S., Amri, M., Rohmah, U. A., Ramadhani, C. N., Setiana, E., & Rohimin, M. F. A. (2024). Pemikiran Ekonomi Islam Ibnu Miskawaih. *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(2), 228.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Moenir, A. S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: GP Press Group.
- Munawir, A. W. (2022). *Kamus Al-Munawwir*. Surabaya: Pustaka Progresif.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Qardhawi, Y. (2011). *Fiqh Zakat*. Jakarta: Litera AntarNusa.
- Radar Banyumas. (2023). Belasan Ribu Kendaraan Bermotor di Purbalingga Menunggak Pajak. Diakses pada 3 Desember 2024, dari

<https://radarbanyumas.disway.id/read/80234/belasan-ribu-kendaraan-bermotor-di-purbalingga-menunggak-pajak>

- Rahman, A. (2017). *Pajak dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rusmawan, T., & Hamid, S. (2023). Inovasi Pelayanan Publik melalui Program E-Samsat. *Mida Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 20(1).
- Sadjijono. (2007). *Hukum Administrasi dan Good Governance*. Surabaya: LaksBang Pressindo.
- Seligman, E. R. A. (1910). *Essays in Taxation*. New York: Macmillan.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sochimin. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pariwisata. *El-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 255–278.
- Soemitro, R. (1990). *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Jakarta: Eresco.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanzeh, A. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Teras.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yunita, L., & Prasetyo, D. (2021). Efektivitas Program Inovatif E-Samsat terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan di Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

A. Wawancara dengan Direktur Bumdes

1. Sejak kapan BUMDes Mitra Sejahtera mulai bekerja sama dengan pihak Samsat untuk melaksanakan layanan Samsat Budiman?
2. Apa tujuan adanya layanan Samsat Budiman?
3. Apa saja jenis layanan melalui program Samsat Budiman di BUMDes ini?
4. Bagaimana mekanisme teknis pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di BUMDes?
5. Bagaimana respon masyarakat terhadap layanan ini?
6. Apakah terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak melalui layanan Samsat Budiman?
7. Apa saja kendala yang dihadapi selama implementasi layanan ini?
8. Apa upaya yang dilakukan dalam menyediakan layanan yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat?
9. Bagaimana program sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat?
10. Menurut bapak, apa manfaat yang paling dirasakan BUMDes dari layanan ini, baik dari segi ekonomi maupun sosial?

B. Wawancara dengan Wajib Pajak

1. Dari mana mengetahui adanya layanan Samsat Budiman di BUMDes?
2. Bagaimana cara/mekanisme pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di Bumdes?
3. Apa alasan memilih membayar pajak kendaraan melalui BUMDes dibanding langsung ke kantor Samsat?
4. Bagaimana penilaian terhadap pelayanan dari petugas BUMDes? Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan?
5. Apakah Anda merasa lebih terbantu dalam hal jarak, waktu, dan biaya dengan adanya layanan Samsat Budiman?
6. Apakah kendala dalam pembayaran pajak menggunakan samsat Budiman?

Lampiran 2: Hasil Wawancara

A. Wawancara dengan Bapak Eko Hermawan, selaku Direktur BUMDes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan, Kecamatan Pengadegan, Kabupaten Purbalingga

1. Sejak kapan BUMDes Mitra Sejahtera mulai bekerja sama dengan pihak Samsat untuk melaksanakan layanan Samsat Budiman?

Jawab : BUMDes Mitra Sejahtera mulai bekerja sama dengan kantor Samsat Purbalingga pada tahun 2022 akhir. BUMDes ini merupakan salah satu BUMDes pertama di Kabupaten Purbalingga yang menjalin kerja sama untuk layanan Samsat Budiman.

2. Apa tujuan adanya layanan Samsat Budiman ini?

Jawab: Tujuan utamanya ya jelas untuk memudahkan masyarakat, khususnya yang ada di desa, biar tidak perlu jauh-jauh ke kantor samsat. Kadang kan orang desa kesulitan kalau harus ke kota, entah karena waktu, niaya, atau bahkan tidak mengerti prosedurnya. Nah, dengan adanya layanan ini, mereka bisa lebih mudah mengurus pajak. Dengan adanya samsat budiman diharapkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak motor meningkat sehingga meminimalisir adanya tunggakan pajak motor.

3. Apa saja jenis layanan melalui program Samsat Budiman di BUMDes ini?

Jawab: Jenis layanan yang disediakan adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan dan pengesahan STNK tahunan. Untuk layanan yang lain seperti perpanjangan STNK lima tahunan dan balik nama kendaraan, wajib pajak tetap harus datang ke kantor Samsat induk.

4. Bagaimana mekanisme teknis pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di BUMDes?

Jawab: Mekanismenya yaitu wajib pajak membawa STNK dan KTP asli, lalu data akan difoto oleh petugas BUMDes. Selanjutnya, verifikasi dilakukan oleh pihak kepolisian melalui aplikasi Samsat Budiman. Pembayaran pajak bisa dilakukan tunai atau digital, dan setelah selesai, petugas akan menempelkan *QR Code* pengesahan di STNK. Sebelumnya, petugas akan memberikan informasi terkait prosedur dan persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat budiman.

5. Bagaimana respon masyarakat terhadap layanan ini?

Jawab: Responnya cukup positif. Mereka senang tidak perlu jauh-jauh ke kantor Samsat. Terutama orang tua dan ibu-ibu. Tapi kadang ada juga yang masih ragu karena takut salah input atau tidak percaya sistem online.

6. Apakah terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak melalui layanan Samsat Budiman?

Jawab: Ya, terdapat peningkatan. Penerimaan pajak kendaraan bermotor dari layanan Samsat Budiman di BUMDes ini mengalami kenaikan dari Rp 73.965.000 pada tahun 2023 menjadi Rp 93.018.000 pada tahun 2024. Sampai dengan Desember 2024, sesuai data kami ada 471 transaksi wajib pajak yang telah menggunakan layanan Samsat Budiman, dengan total penerimaan Rp 166.983.000.

7. Apa saja kendala yang dihadapi selama implementasi layanan Samsat Budiman dan upaya apa yang dilakukan?

Jawab: Untuk sekarang yang menjadi kendala utama itu setiap yang membayar pajak, syaratnya kan harus ada STNK dan KTP. Nah waktu proses penginputan di aplikasi samsat budiman itu harus orang yang bersangkutan yang foto atau yang datang, jadi tidak bisa diwakilkan. Memang beberapa bulan yang lalu sempat diberlakukan bahwa untuk foto itu bisa diwakilkan jadi siapapun yang datang berarti yang difoto itu tidak apa-apa, tapi tiga bulan kemarin peraturannya dikembalikan lagi ke awal bahwa untuk yang foto itu harus yang bersangkutan. Untuk sekarang kalau yang datang tidak sesuai dengan yang di STNK dan KTP berarti tidak bisa diproses. Selain itu kendala terkait kenyamanan wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak adalah fasilitas yang masih terbatas, sehingga tidak nyaman pembayaran pajak di Samsat Induk.

8. Apa upaya yang dilakukan dalam menyediakan layanan yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat?

Jawab: BUMDes Mitra Sejahtera berupaya menyesuaikan waktu dan lokasi layanan dengan kebutuhan masyarakat, terutama untuk mempermudah wajib pajak yang memiliki keterbatasan dalam hal mobilitas maupun akses

ke kantor pelayanan. Lokasi BUMDes yang strategis, berada di kompleks pasar desa dan dekat dengan jalan raya, sangat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Samsat Budiman. Kami juga menyediakan layanan jemput bola, dimana kami mendatangi rumah warga agar pelayanan pembayaran pajak mudah dijangkau.

9. Bagaimana program sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat?

Jawab: Sudah. Strategi pemasaran yang dilakukan BUMDes adalah bekerjasama dengan perangkat desa. Para ketua RT dijadikan sebagai tim marketing untuk mensosialisasikan jika di BUMDes ini ada layanan Samsat Budiman untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan cara ini, semakin banyak masyarakat yang mengetahui layanan Samsat Budiman ini.

10. Menurut bapak, apa manfaat yang paling dirasakan BUMDes dari layanan ini, baik dari segi ekonomi maupun sosial?

Berapa jumlah wajib pajak yang sudah membayar pajak kendaraan bermotor selama diterapkannya Samsat Budiman?

Jawab: Secara ekonomi, BUMDes mendapat tambahan pendapatan dari *fee* transaksi. Jumlahnya tidak besar, tapi cukup untuk operasional dan sedikit tambahan pemasukan bagi unit usaha kami. Secara sosial, masyarakat jadi lebih percaya dan mengandalkan BUMDes untuk urusan penting.

B. Wawancara dengan Wajib Pajak

1. Ibu Nofiatin

a. Dari mana mengetahui adanya layanan Samsat Budiman di BUMDes?

Jawab: Saya tahu dari grup WhatsApp RT

b. Bagaimana cara/mekanisme pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di Bumdes?

Jawab: Saya bawa STNK dan KTP ke kantor BUMDes, diinput data, lalu saya bayar dan langsung dapat cap pengesahan.

c. Apa alasan memilih membayar pajak kendaraan melalui BUMDes dibanding langsung ke kantor Samsat?

Jawab: Karena dekat dan tidak perlu antre panjang seperti di Samsat kota.

- d. Bagaimana penilaian terhadap pelayanan dari petugas BUMDes?
Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan?

Jawab: Saya puas dan nyaman dengan layanan ini. Prosesnya tidak memakan waktu lama, dan tempatnya juga nyaman. Ada kursi untuk menunggu, jadi saya tidak perlu berdiri lama-lama. Petugasnya juga ramah

- e. Apakah Anda merasa lebih terbantu dalam hal jarak, waktu, dan biaya dengan adanya layanan Samsat Budiman?

Jawab: Sangat terbantu, karena kalau ke kota perlu ongkos yang banyak dan membutuhkan waktu yang lama juga. Waktu pelayanan Samsat Budiman sangat fleksibel. Biasanya kalau mau bayar pajak di kantor Samsat utama, saya harus meluangkan waktu khusus, bahkan harus izin kerja. Tapi dengan adanya Samsat Budiman, saya bisa menyesuaikan dengan jadwal saya sendiri. Selain itu, adanya layanan jemput bola benar-benar membantu, karena saya tidak perlu datang langsung ke kantor. Cukup membuat janji dengan petugas, dan mereka akan datang ke rumah untuk membantu proses pembayaran pajak. Ini sangat memudahkan bagi saya yang sibuk bekerja sepanjang hari.

- f. Apakah kendala dalam pembayaran pajak menggunakan samsat Budiman?

Jawab: Menurut saya belum ada

2. Bapak Supono

- a. Dari mana mengetahui adanya layanan Samsat Budiman di BUMDes?

Jawab: Dari status WhatsApp Bapak Eko selaku pimpinan Bumdes Pengadegan, lalu saya menanyakan kepada beliau

- b. Bagaimana cara/mekanisme pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di Bumdes?

Jawab: mekanismenya kita hanya membawa KTP dan STNK asli, lalu diserahkan ke petugas kemudian ditunggu hingga prosesnya selesai.

- c. Apa alasan memilih membayar pajak kendaraan melalui BUMDes dibanding langsung ke kantor Samsat?

Jawab: Karena saya jarang ke kota, lebih baik di sini saja.

- d. Bagaimana penilaian terhadap pelayanan dari petugas BUMDes?
Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan?

Jawab: Saya puas karena prosesnya cepat

- e. Apakah Anda merasa lebih terbantu dalam hal jarak, waktu, dan biaya dengan adanya layanan Samsat Budiman?

Jawab: Menurut saya layanan samsat budiman sangat membantu, terutama dalam menghemat waktu dan tenaga. Dulu kalau mau bayar pajak, harus pergi ke kantor samsat yang jauh dari rumah, ngantri panjang, pernah saya bolak-balik karena ada berkas yang kurang. Sekarang dengan adanya layanan ini di desa, prosesnya jadi lebih praktis. Memang ada biaya tambahan, tetapi juga meringankan tenaga dan biaya lainnya. Dengan menggunakan layanan ini dapat menghemat waktu.

- f. Apakah kendala dalam pembayaran pajak menggunakan samsat Budiman?

Jawab: Kadang jaringan internetnya lambat, jadi kita harus menunggu

3. Ibu Rini Wijayanti

- a. Dari mana mengetahui adanya layanan Samsat Budiman di BUMDes?

Jawab: Dapat info dari tetangga

- b. Bagaimana cara/mekanisme pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di Bumdes?

Jawab: Serahkan STNK dan KTP, lalu dibantu petugas. Untuk orang yang menyerahkan harus sesuai dengan KTP dan STNK.

- c. Apa alasan memilih membayar pajak kendaraan melalui BUMDes dibanding langsung ke kantor Samsat?

Jawab: Praktis, bisa langsung di desa dan cepat selesai.

- d. Bagaimana penilaian terhadap pelayanan dari petugas BUMDes?
Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan?

Jawab: Saya merasa puas dan nyaman. Petugasnya ramah dan selalu siap membantu kalau ada yang bingung dalam proses pembayaran pajak. Antreannya juga tidak panjang, jadi prosesnya lebih cepat.

- e. Apakah Anda merasa lebih terbantu dalam hal jarak, waktu, dan biaya dengan adanya layanan Samsat Budiman?

Jawab: Iya, ini sangat membantu saya, baik dari jarak yang tidak jauh, waktu pelayanan yang fleksibel serta irit biaya perjalanan

- f. Apakah kendala dalam pembayaran pajak menggunakan samsat Budiman?

Jawab: Belum pernah ada kendala besar, cuma waktu itu harus nunggu karena hanya ada satu petugas

4. Ibu Yeni

- a. Dari mana mengetahui adanya layanan Samsat Budiman di BUMDes?

Jawab: Saya mengetahui dari petugas BUMDes, ketika saya pergi ke pasar dan melihat ada banner samsat budiman lalu saya bertanya kepada petugas Bumdes.

- b. Bagaimana cara/mekanisme pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di Bumdes?

Jawab: Prosesnya digital jadi cepat kita hanya menyerahkan KTP dan STNK asli

- c. Apa alasan memilih membayar pajak kendaraan melalui BUMDes dibanding langsung ke kantor Samsat?

Jawab: Saya tidak bisa naik motor jauh-jauh ke kota, jadi lebih baik saya membayar di bumdes saja yang lebih dekat

- d. Bagaimana penilaian terhadap pelayanan dari petugas BUMDes? Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan?

Jawab: Saya merasa cukup puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan. Petugasnya ramah dan membantu, meskipun fasilitasnya masih sederhana. Namun, saya berharap ada perbaikan pada tempat duduk yang lebih nyaman dan ruangan yang lebih luas.

- e. Apakah Anda merasa lebih terbantu dalam hal jarak, waktu, dan biaya dengan adanya layanan Samsat Budiman?

Jawab: Ya, saya sangat terbantu karena lebih efisien

- f. Apakah kendala dalam pembayaran pajak menggunakan samsat Budiman?

Jawab: Belum ada

5. Bapak Edi

- a. Dari mana mengetahui adanya layanan Samsat Budiman di BUMDes?

Jawab: Dari salah satu perangkat desa yang menginfokan ke saya

- b. Bagaimana cara/mekanisme pembayaran PKB melalui Samsat Budiman di Bumdes?

Jawab: Kita hanya menyiapkan KTP dan STNK asli kemudian diserahkan ke petugas untuk diproses

- c. Apa alasan memilih membayar pajak kendaraan melalui BUMDes dibanding langsung ke kantor Samsat?

Jawab: Karena efisien, saya tidak perlu izin kerja untuk bayar pajak.

- d. Bagaimana penilaian terhadap pelayanan dari petugas BUMDes? Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan?

Jawab: Petugasnya baik dan sabar menjelaskan jika ada yang kurang jelas

- e. Apakah Anda merasa lebih terbantu dalam hal jarak, waktu, dan biaya dengan adanya layanan Samsat Budiman?

Jawab: Jelas lebih hemat waktu dan biaya

- f. Apakah kendala dalam pembayaran pajak menggunakan samsat Budiman?

Jawab: Menurut saya, meskipun antrean di sini tidak sepanjang di samsat kota, kadang sistemnya mengalami gangguan, seperti jaringan yang lambat atau error, yang menyebabkan proses pembayaran tertunda. Ini membuat waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Kalau sistemnya lebih stabil, tentu layanan akan semakin lancar.

Lampiran 3: Hasil Dokumentasi Wawancara



Lampiran 4: Surat Kesediaan menjadi Dosen Pembimbing



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI**

Berdasarkan surat penunjukan oleh Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri No. 1976/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/11/2024 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi atas nama:

Nama : Afkiyatun

NIM : 214110201165

Judul Skripsi : Implementasi Layanan Samsat Budiman Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Bumdes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga)

Saya menyatakan bersedia / ~~tidak bersedia~~ *) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 4 November 2024

Miftakhul Amri, S.Sy., M.H.

Catatan: *Coret yang tidak perlu

Lampiran 5: Surat Izin Riset Individual



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 2215/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/12/2024 5 Desember 2024
Lampiran :-
Hal : **Permohonan Izin Observasi Pendahuluan**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan BUMDes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan
Di
Purbalingga

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Implementasi Layanan Samsat Budiman dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus BUMDes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan, Kecamatan Pengadegan, Kabupaten Purbalingga).

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Observasi Pendahuluan kepada mahasiswa/i kami atas nama:

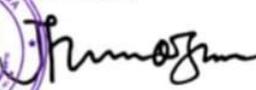
Nama : Afkiyatun
NIM : 214110201165
Prodi/Semester : S-1 Ekonomi Syariah/ VII

Adapun Observasi Pendahuluan tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Layanan Samsat Budiman
Tempat Penelitian : BUMDes Mitra Sejahtera Desa Pengadegan
Waktu Penelitian : 29 November 2024 s/d 28 Februari 2025
Metode Penelitian : Kualitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

Lampiran 6: Surat Pemberian Izin Riset dari BUMDes Mitra Sejahtera



Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

"MITRA SEJAHTERA"

Alamat : Desa Pengadegan RT 04 / 02 Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga
Provinsi Jawa Tengah Kode Pos 53393 Hp. 08222 396 5758

Pengadegan, 07 Desember 2024

Nomor : 051/ BUMDes.MS/V/2025

Lampiran :

Perihal : Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah
UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokaatuh,

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : **Eko Hermawan**
- Jabatan : **Direktur BUMDes Mitra Sejahtera**
- Alamat : **Desa Pengadegan RT 13 RW 06 Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga
Provinsi Jawa Tengah**

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

- Nama : **Afkiyatun**
- NIM : **214110201165**
- Prodi : **Ekonomi Syariah**
- Alamat : **Implementasi layanan Samsat Budiman, dalam upaya meningkatkan pelayanan
Pembayaran pajak kendaraan bermotor, (Studi kasus pada BUMDes Mitra Sejahtera
Desa Pengadegan Kecamatan Pengadegan Kabupaten Purbalingga).**

Demikian izin penelitian ini diberikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokaatuh,

Hormat Kami,
BUM Des Mitra Sejahtera
Desa Pengadegan



Eko Hermawan
Direktur

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Afkiyatun
2. NIM : 214110201165
3. Jurusan : Ekonomi Syariah dan Keuangan
4. Program Studi : Ekonomi Syariah
5. Tempat/Tgl. Lahir : Purbalingga, 15 April 2002
6. Alamat : Baleraksa RT 01/04, Karangmoncol, Purbalingga
7. Email : afkiya025@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : MI Ma'arif NU 01 Baleraksa
2. SMP/MTs : SMP Negeri 1 Karangmoncol
3. SMA/SMK/MA : SMK Negeri 1 Karanganyar
4. S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. KSEI FEBI UIN SAIZU Purwokerto

Purwokerto, 30 April 2025



Afkiyatun