

Strategi Kantor Samsat Kota Medan untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Kota Medan dalam Kepatuhan Pembayaran Wajib Pajak Berkendara

Desty Wahyuni Pakpahan¹, Agus Setiono²

^{1,2}Program Studi Manajemen Perusahaan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia

Abstrak

Pajak merupakan salah satu pembayaran kepada Negara yang dibayarkan oleh seseorang atau badan tertentu. Oleh karena itu, konsistensi membayar pajak sangat penting untuk membangun penerimaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dari kantor Samsat Medan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Medan. Informasi penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana informasi didapat dari hasil survei dan wawancara. Hasil wawancara tersebut wajar jika kantor samsat Kota medan bisa lebih mengembangkan strategi sehingga bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam pembayaran pajak.

Kata kunci : Strategi, Kepercayaan, Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak

Abstract

Tax is a payment to the State that is paid by a certain person or entity. Therefore, consistency in paying taxes is very important to build state revenue. This research aims to determine the strategy of the Medan Samsat office to increase public trust in taxpayers, on motor vehicle taxpayer compliance in Medan City. This research information uses qualitative methods, where information is obtained from the results of surveys and interviews. The results of this interview are reasonable if the Medan City Samsat office can further develop strategies so that they can increase public confidence in paying taxes.

Keywords : Strategy, Trust, Taxpayers, Tax Compliance

Copyright (c) 2024 Desty Wahyuni Pakpahan

✉ Corresponding author :

Email Address : agust.idn@gmail.com

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap orang, oleh karena itu menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam rangka ke gotong royongan nasional sebagai peran serta masyarakat dalam pembangunan nasional dan pembiayaan Negara. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, perlu memperhatikan masalah pembiayaan

pembangunan. Salah satu usaha mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan Negara dalam pembiayaan dan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari pajak.

Pajak dapat diartikan sebagai kewajiban kontribusi orang pribadi dan badan yang sifatnya memaksa dan imbalan dari kontribusi tersebut tidak diberikan secara langsung dari manfaatnya demi keperluan negara serta mewujudkan sejahteranya rakyat, pajak sumber terbesar pendapatan negara sehingga peranan ini sangat penting karena memiliki kontribusi kelangsungan hidupnya negara (Larasati, 2022).

Tingkat kepercayaan menjadi faktor berpengaruh dalam tingkat kepatuhan wajib pajak. Terselenggaranya kekuasaan-kekuasaan negara demi memenuhi kepentingan negara didasari oleh kepercayaan pada sistem pemerintah dan hukum perpajakan antar lembaga negara sehingga kesejahteraan rakyat pun dapat terwujud sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Dengan demikian permasalahan utama perpajakan saat ini yakni tentang bagaimana meningkatkan kepercayaan masyarakat patuh pelaksanaan Wajib Pajak yang masih perlu terus diperbaiki. Ketimpangan yang terjadi masih menjadi tugas yang perlu segera dituntaskan.

LANDASAN TEORI

Strategi

Dasar - Dasar Strategi

A. Pengertian Strategi

Kata strategi memiliki beberapa macam makna dan arti, kata strategi berasal dari kata "strategos" dalam bahasa Yunani, merupakan gabungan dari kata "stratos" yang berarti militer dan "ag" yang berarti memimpin. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi, adapun strategi dibuat untuk menentukan langkah yang tepat dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. (Christian, 2020)

Strategi adalah menspesifikasikan bagaimana organisasi dapat mewujudkan visi yang telah direncanakan sebelumnya. Setiap pakar mendefinisikan strategi secara berbeda-beda, tetapi pada intinya adalah sama seperti yang dijelaskan pada makna manajemen strategi. Manajemen Strategi adalah seni dan ilmu dari pembuatan, penerapan, keputusan-keputusan yang penting antara tugas yang mengharuskan suatu organisasi untuk menggapai tujuan di masa yang akan datang.

Manajemen strategi saat ini harus memberikan pedoman untuk pengambilan keputusan dalam organisasi, mengidentifikasi tujuan organisasi, sumber dayanya dapat digunakan secara efektif untuk memenuhi tujuan strategis, ini merupakan proses yang berkesinambungan. (Yunus, 2016).

B. Inti Strategi

Strategi dapat terdiri atas lebih dari sekedar inti, tetapi ketiadaan inti dalam strategi akan membentuk masalah serius. Karena inti akan memudahkan untuk bertindak, menjabarkan, dan mengevaluasi strategi. Inti tidak didasarkan pada kelebihan konsep apapun atau membicarakan perbedaan visi, misi, tujuan, strategi, sasaran, dan taktik. Inti tidak memisahkan strategi menjadi strategi tingkat perusahaan, bisnis, dan produk.

Inti strategi hanya mengandung tiga unsur, yaitu:

1) Adanya identifikasi yang menjelaskan sifat tantangan. Diagnosis yang baik

menyederhanakan kerumitan realitas dengan mengidentifikasi yang terpenting diantara berbagai aspek dalam situasi.

- 2) Adanya kebijakan penuntun untuk menghadapi tantangan yang merupakan pendekatan menyeluruh yang dipilih untuk mengatasi rintangan yang diidentifikasi dalam diagnosis.
- 3) Adanya serangkaian tindakan koheren yang dirancang untuk melaksanakan kebijakan penuntun. Merupakan langkah-langkah terkoordinasi satu sama lain untuk bekerja mencapai kebijakan penuntun.

Pajak

Dasar-Dasar Perpajakan

A. Definisi Pajak

Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat disebut pajak. (Agustina Enny, 2020)

Mengenai 'pajak', secara tegas dalam Pasal 23 ayat (2) UUD 1945 ter-sebut diatur yang redaksi pasalnya berbunyi: Segala pajak untuk keperluan Negara berdasarkan undang-undang. Penjelasan Pasal 23 dalam Lembaran Negara R.I. No.75, 1959 berbunyi¹?: "Cara menetapkan anggaran pendapatan dan belanja adalah suatu ukuran bagi sifat pemerintahan negara. Dalam negara berdasarkan fasisme, anggaran itu ditetapkan semata-mata oleh pemerintah. Tetapi dalam negara demokrasi atau dalam negara yang berdasarkan kedaulatan rakyat, seperti Republik Indonesia, anggaran pendapatan dan belanja itu ditetapkan dengan undang-undang".

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor pribadi ke publik yang pemungutannya tidak mendapatkan imbalan secara langsung, tetapi akan di pergunakan untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia. (Ayza, 2018)

B. Fungsi Pajak

Dalam literature pajak sering disebutkan bahwa fungsi pajak ada dua yaitu fungsi budgetair dan fungsi regulered atau fungsi mengatur. Fungsi budgetair atau sumber keuangan negara adalah fungsi pajak untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas Negara, dengan maksud untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Sedangkan fungsi mengatur. Adalah fungsi pajak untuk mengatur suatu keadaan dalam masyarakat di bidang sosial, ekonomi, maupun politik sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah. Fungsi regulered atau fungsi mengatur yaitu pajak yang sebagai alat melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi untuk mencapai tujuan lainnya di luar bidang keuangan. (Yunita Sari Rioni, SE, M.Si, Ak, CA; Teuku Radhifan Syauqi, SE, M.Si, 2020)

1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah perasaan dalam diri yang seharusnya sadar memiliki kewajiban untuk membayar pajak secara jujur tana paksaan guna untuk kesejahteraan warga negara yang telah ditetapkan undang - undang.

Menyatakan kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan untuk pembiayaan negara srtta kesadaran wajib pajak sangat penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pahak, masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggara negara. (Agun et al., 2022)

2. Pengertian Kepatuhan Pajak

“Kepatuhan wajib pajak mengacu pada sejauh mana wajib pajak dengan baik dan benar melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang – undangan” Menurut (Puspanita et al., 2020)

Definisi Kepatuhan Pajak Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- a) Kepatuhan formal atau administratif adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b) Kepatuhan material atau teknis adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. (Nurfarhati, 2021)

Landasan Teori

1. Teori Prospek

Awal mula teori prospek adalah pada analisis perilaku seseorang dalam mengambil keputusan di dalam dua pilihan. Secara singkat dapat dikatakan teori prospek menunjukkan, bahwa orang akan memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan daripada kerugian. Dalam kondisi rugi, seseorang akan cenderung lebih nekat menanggung risiko dibandingkan pada kondisi berhasil. Seseorang akan merasakan seolah – olah nilai kekalahan sejumlah uang tertentu dalam suatu taruhan lebih menyakitkan daripada nilai kemenangan dari sejumlah uang yang sama, sehingga dalam situasi rugi orang lebih nekat untuk menanggung risiko.

Relevansi teori prospek terhadap kepatuhan wajib pajak adalah apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya. Karena apabila wajib pajak itu memiliki sifat risiko tinggi maka tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk tetap membayar pajak, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat resiko enggan apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya. (H.Novimilddwiningrum, 2022)

2. Undang - Undang Ketentuan Umum Perpajakan dan Konsep Pajak Kendaraan bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan”, disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu pajak langsung yang dipungut oleh pemerintah pusat atau merupakan pajak negara adalah pajak penghasilan. Sebagai pajak langsung maka, beban pajak tersebut menjadi tanggungan wajib pajak yang bersangkutan.

Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak

memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tertentu adalah :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi :
 - 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir,
 - 2) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
 - 3) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan :
 - ❖ Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
 - ❖ Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. (Menteri Keuangan, 2006)

3. Kesadaran Membayar Kewajiban Pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Kesadaran membayar pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan sukarela, ini berarti kesadaran merupakan kemauan wajib pajak dan dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya. (Hidayat & Wati, 2022)

4. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan Wajib Pajak tentang Pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Adanya pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan syarat-syarat terkait pembayaran pajak. Syarat-syarat untuk melakukan pembayaran pajak adalah: wajib pajak harus memiliki NPWP dan wajib pajak harus melaporkan SPT (surat pemberitahuan).

Syarat-syarat tersebut dapat dijadikan indikator kemauan membayar pajak oleh wajib pajak dengan dua alasan berikut. Pertama, wajib pajak baru yang mau membayar pajak akan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan wajib pajak lama yang telah memiliki NPWP mau membayar pajak karena kepemilikan tersebut mewajibkan wajib pajak untuk membayar pajak secara berkelanjutan. Kedua, kepemilikan NPWP selanjutnya harus ditindaklanjuti dengan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) oleh wajib pajak.

5. Kepercayaan Masyarakat Terhadap Wajib Pajak

Di beberapa Negara maju yang memberlakukan wajib pajak, warga Negara mendapatkan tunjangan dari Negara, misalnya tunjangan untuk yang pengangguran, tunjangan kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi yang nyaman, dll. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis. (Siti Nuralia Pauji, 2020)

Kepercayaan masyarakat merupakan variabel penting untuk terwujudnya pemerintahan yang bagus, kepercayaan menghasilkan keabsahan masyarakat yang dapat menciptakan modal sosial bagi pemerintah untuk mendapatkan dukungan dalam aktivitas pemerintah. Dengan kata lain Kepercayaan adalah faktor penting yang dapat mengatasi kririd serta kesulitan antara organisasi dengan individu dan juga suatu komunitas.

Kepercayaan masyarakat akan mempengaruhi motivasi wajib pajak, fonomena lain terkait dengan kepercayaan masyarakat yaitu kekhawatiran masyarakat terhadapnya maraknya kasus bidang perpajakan, kondisis ini mendorong masyarakat untuk tdak patuh atas kewajibannya membayar pajak kaena tidak ingin wajib pajak yang dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri.

6. Teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior)

Merupakan teori yang didasarkan pada asumsi bahwa manusia merupakan makhluk rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara

sistematis. Sebelum melakukan suatu tindakan, individu akan memikirkan implikasi atau maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukan perilaku tersebut atau tidak. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat diketahui oleh niat yang dimiliki, ada beberapa faktor yang berdasarkan bentuk dari niat seseorang sebagai berikut:

a. Behavioral Belief

Behavioral belief adalah keyakinan kepada hasil dari perilaku yang membentuk sikap, dimana keyakinan dari individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sikap terhadap kepatuhan pajak dibentuk oleh keyakinan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang meliputi segala hal yang diketahui oleh wajib pajak, diyakini dan dialami wajib pajak mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku. Keyakinan wajib pajak tentang perilaku kepatuhan pajak ini akan menghasilkan sikap terhadap kepatuhan wajib pajak yang dapat positif atau negatif, yang selanjutnya akan membentuk niat wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Normative Belief

Merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat berbentuk positif atau negatif yang disebabkan karena sudah terbentuknya perilaku dari pengetahuan dan pengalaman wajib pajak ataupun pengalaman orang lain yang akan membentuk niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh.

c. Control beliefs

Merupakan kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau menghalangi kinerja dari pelaku, yang berarti semakin tinggi kontrol perilaku yang di persepsikan oleh wajib pajak maka dapat meningkatkan perilaku kepatuhan wajib pajak. (Michael Page, 2022)

Peningkatan penerimaan pajak dilakukan dengan berbagai kebijakan diantaranya ekstensifikasi wajib pajak dan identifikasi pajak (Ischabita & Nurcahyono, 2022).

METODOLOGI

Jenis data berdasarkan sifatnya dapat dibedakan menjadi dua(2) bagian yaitu : data kualitatif dan data kuantitatif. Untuk jenis data dalam penelitian ini yang digunakan yaitu jenis data kualitatif. Jenis data ini digunakan untuk penelitian deskriptif dan naratif, mencoba menganalisis sesuatu untuk diteliti. Data kualitatif menekankan pengamatan yang mendalam, sehingga hasil penelitian dengan menggunakan metode kualitatif adalah penyelidikan yang lebih menyeluruh terhadap fenomena.

Metode ini disebut metode baru karena proses penelitiannya lebih artistik (kurang terstruktur) dan disebut metode interpretasi karena bahan penelitiannya lebih terkait dengan interpretasi informasi yang ditemukan di lapangan. Mengenai data penelitian kualitatif, mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau pencarian untuk mempelajari dan memahami suatu fenomena sentral. Untuk memahami gejala kunci ini, peneliti mewawancarai partisipan, mengajukan pernyataan umum dan lebih umum. Informasi yang diberikan oleh peserta kemudian di kumpulkan. (Khilmiah, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah Singkat Samsat UPT Medan Selatan

Gambar 1. Tampak depan UPT Samsat Medan Selatan



Sumber : Penulis

Gambar 2. Tampak dalam UPT Samsat Medan Selatan



Sumber : Google.com

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerja sama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero). Latar belakang terbentuknya

SAMSAT di seluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XII/76 Nomor: KEP1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 TAHUN 1999, Nomor

6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Kantor Bersama SAMSAT Medan Selatan berdiri sejak tahun 1987, tepatnya pada tanggal 15 Juni. Kantor SAMSAT Medan Selatan berdiri pada tanggal 15 Juni Kantor SAMSAT Medan Selatan merupakan salah satu unit pelayanan teknis dari 3 (tiga) instansi inti di dalamnya, yaitu: Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, POLRI, dan Jasa Raharja, yang melayani masyarakat yang akan membayar atau melunasi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

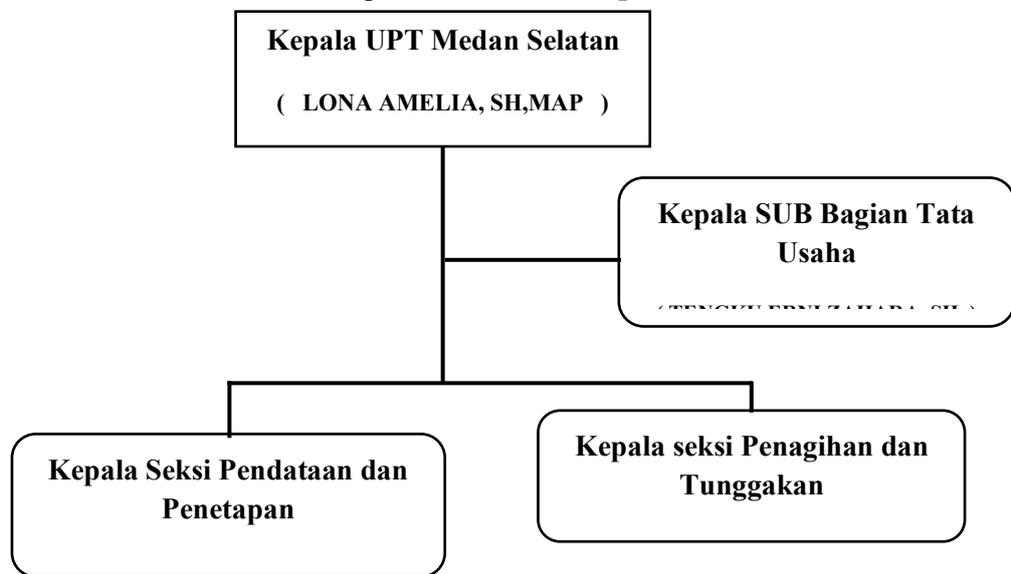
- Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.

2. Misi

- Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat.
- Meningkatkan keamanan Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor.
- Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan penerimaan Negara.
- Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.
- Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.

Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 3. Struktur Organisasi Samsat Upt Medan Selatan



Sumber : Penulis

1. Kepala UPT Samsat

Tugas: Memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan UPT Samsat, memastikan bahwa semua operasi berjalan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku.

2. Kepala SUB Bagian Tata Usaha

Tugas :

- Menangani administrasi umum seperti pengarsipan, surat mrnyurat, dan pembuatan laporan.
- Menyediakan dukungan administratif kepada seluruh bagian didalam UPT Samsat medan Selatan.

3. Seksi Pendataan dan Penetapan

Di UPT Samsat Medan Selatan bertanggung jawab atas proses pendataan kendaraan bermotor dan penetapan nilai pajaknya.

Tugas:

- Memimpin dan mengkoordinasi seluruh kegiatan dalam seksi.
- Memastikan proses pendataan dan penetapan pajak kendaraan berjalan efisien dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melakukan pengumpulan data kendaraan bermotor yang lengkap dan akurat.
- Memverifikasi informasi kendaraan, termasuk nomor polisi, nomor rangka, dan karakteristik kendaraan lainnya.
- Memeriksa dokumen kepemilikan kendaraan.

4. Seksi Penagihan dan Tunggakan

Di UPT Samsat Medan Selatan memiliki peran krusial dalam mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor dan menangani kasus-kasus yang belum terbayar.

Tugas:

- Melakukan penagihan pajak kepada wajib pajak yang belum membayar sesuai jadwal yang ditentukan.
- Mengirimkan surat peringatan dan pemberitahuan kepada wajib pajak mengenai tunggakan pajak mereka.
- Menerima dan memproses pembayaran pajak yang tertunggak.

Karakteristik Responden

Secara umum, karateristik responden yag biasanya terlibat dalam wawancara. Adapun karateristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pegawai atau Staf Samsat

Mereka memiliki pengetahuan mendalam tentang operasional Samsat dan prosedur yang terkait dengan perpajakan kendaran bermotor.

2. Masyarakat Umum

Orang yang tinggal di sekitar area Kantor Samsat Medan Selatan, yang dapat memberikan pengalaman mereka terhadap pelayanan public Samsat.

3. Responden penelitian berjumlah 5 orang

Rekapitulasi Jawaban Responden

1. Jawaban Responden

Berikut hasil wawancara yang dilakukan penulis di Kantor Samsat Medan Selatan terkait pertanyaan pada BAB 1, rumusan masalah yang menjadi arah penelitian:

- a. Isi wawancara dengan Informan Ibu Lona Amelia,SH,MAP selaku ketua UPT PPD BPPRDSU Medan Selatan.

Pertanyaan:

Bagaimana kepatuhan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor pada UPT Samsat Medan Selatan?

Jawaban Informan:

Masyarakat saat ini banyak yang tidak taat akan pajak. Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan ini seperti:

1. Kesadaran Masyarakat: Tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan cukup signifikan. Program sosialisasi yang dijalankan oleh UPT Samsat, seperti kampanye melalui media sosial, brosur, dan kegiatan langsung di masyarakat, telah membantu meningkatkan kesadaran ini.
 2. Pelayanan yang Efisien: Kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak juga mempengaruhi tingkat kepatuhan. UPT Samsat Medan Selatan telah melakukan berbagai inovasi, seperti sistem pembayaran online dan loket layanan yang tersebar di beberapa titik strategis untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak.
 3. Sanksi dan Insentif: Penerapan sanksi bagi yang terlambat atau tidak membayar pajak dan pemberian insentif bagi yang membayar tepat waktu juga berdampak signifikan. Dengan adanya penghapusan denda bagi wajib pajak yang membayar tepat waktu, masyarakat lebih termotivasi untuk patuh.
 4. Faktor Ekonomi: Kondisi ekonomi masyarakat juga mempengaruhi kemampuan mereka dalam membayar pajak. Pada masa-masa sulit ekonomi atau seperti contoh pada masa pandemi ditahun sebelumnya, kepatuhan cenderung menurun karena prioritas keuangan masyarakat berubah.
2. Isi wawancara dengan Informan Ibu Tengku Erni Zahara, SH selaku kepala SUB Bagian Tata Usaha.

Pertanyaan:

Apa saja faktor yang mempengaruhi masyarakat meragukan sistem pajak?

Jawaban Informan:

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi masyarakat meragukan sistem pajak. Berikut adalah beberapa di antaranya:

1. Transparansi: Ketika masyarakat merasa bahwa dana pajak tidak dikelola dengan baik atau tidak tahu bagaimana pajak mereka digunakan, mereka mungkin meragukan sistem pajak. Kurangnya laporan transparan mengenai penggunaan dana. pajak dapat menimbulkan ketidakpercayaan.
2. Korupsi: Tingkat korupsi yang tinggi dalam pemerintahan atau lembaga pengelola pajak dapat membuat masyarakat ragu untuk membayar pajak. Mereka mungkin merasa bahwa pajak yang mereka bayar tidak digunakan untuk kepentingan publik, tetapi disalahgunakan oleh oknum tertentu.
3. Kualitas Pelayanan Publik: Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan) tidak memadai atau tidak sebanding dengan pajak yang mereka bayar. mereka cenderung meragukan manfaat dari membayar pajak.
4. Sistem Perpajakan yang Rumit: Sistem pajak yang sulit dimengerti dan diikuti dapat membuat masyarakat merasa frustrasi. Prosedur yang kompleks dan birokrasi yang berbelit-belit dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak.
5. Keadilan dan Keseimbangan Pajak: Jika masyarakat merasa bahwa sistem pajak tidak adil, misalnya beban pajak yang terlalu berat pada kelompok tertentu atau adanya perlakuan istimewa terhadap pihak tertentu, mereka mungkin meragukan keadilan dan efektivitas sistem tersebut.
6. Pengalaman Pribadi atau Kasus Terisolasi: Pengalaman pribadi yang negatif

atau mendengar kasus orang lain yang mengalami masalah dengan sistem pajak (seperti salah perhitungan atau masalah administratif) dapat mempengaruhi persepsi masyarakat secara umum.

7. Kondisi Ekonomi: Dalam situasi ekonomi yang sulit, masyarakat mungkin merasa lebih tertekan secara finansial dan lebih kritis terhadap pengeluaran, termasuk pajak. Mereka mungkin merasa bahwa pajak adalah beban tambahan yang sulit dipenuhi.

2. Isi wawancara dengan Informan Ibu Aulia Ayumi, SSTP, MM selaku Kepala Seksi Pendataan Dan Penetapan.

Pertanyaan:

Apa saja strategi yang di lakukan UPT Samsat Medan Selatan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor?

Jawaban Informan:

UPT Samsat Medan Selatan dapat menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berikut adalah beberapa strategi yang mungkin dilakukan:

1. Sosialisasi dan Edukasi:

Kampanye Kesadaran Pajak: Mengadakan kampanye melalui berbagai media (radio, televisi, media sosial) untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan.

2. Inovasi Teknologi:

*Aplikasi Mobile: Mengembangkan aplikasi mobile yang mempermudah wajib pajak untuk mengecek status pajak, mengingatkan jatuh tempo, dan melakukan pembayaran.

* Sistem Notifikasi SMS/Email: Mengirim pengingat melalui SMS atau email kepada wajib pajak menjelang jatuh tempo pembayaran pajak.

3. Insentif dan Sanksi:

Insentif Pembayaran Tepat Waktu: Memberikan insentif, seperti diskon atau hadiah undian, kepada wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu.

*Penghapusan Denda: Mengadakan program penghapusan denda untuk periode tertentu sebagai dorongan bagi wajib pajak yang menunggak untuk segera membayar.

4. Kolaborasi dengan Kepolisian: Bekerja sama dengan kepolisian untuk melakukan razia kendaraan sebagai bentuk penegakan hukum bagi yang belum membayar pajak.

5. Transparansi dan Akuntabilitas:

* Laporan Publik: Menerbitkan laporan publik secara berkala mengenai penggunaan dana pajak untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat.

*Feedback dan Pengaduan: Menyediakan saluran khusus untuk menerima masukan dan pengaduan dari masyarakat mengenai layanan pembayaran pajak, serta menindaklanjuti setiap keluhan dengan cepat.

6. Peningkatan Layanan: Mengembangkan sikap proaktif dan ramah dari petugas layanan dalam membantu wajib pajak memahami dan menyelesaikan kewajiban mereka.

4. Isi wawancara dengan Informan Ibu Yulidar Ningsih, S.SOS selaku Kepala Seksi Penagihan dan Tunggalan.

Pertanyaan:

Apa dan bagaimana strategi kantor Samsat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kota Medan dalam kepatuhan pembayaran wajib pajak. berkendara?

Jawaban Informan:

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Kota Medan dalam kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor, kantor Samsat dapat menerapkan berbagai strategi yang berfokus pada transparansi, efisiensi layanan, dan komunikasi yang efektif. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat dilakukan:

1. Meningkatkan Transparansi

Laporan Penggunaan Dana Pajak: Secara berkala menerbitkan laporan yang menunjukkan bagaimana dana pajak digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan layanan publik. Laporan ini bisa dipublikasikan melalui website resmi Samsat, media sosial, dan papan pengumuman di kantor Samsat. Audit Terbuka: Melakukan audit terbuka yang diawasi oleh pihak independen untuk memastikan bahwa dana pajak dikelola dengan baik dan sesuai dengan ketentuan.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pusat Layanan Pelanggan: Membuka pusat layanan pelanggan yang bisa dihubungi melalui telepon, email, atau media sosial untuk menjawab pertanyaan dan menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cepat dan efisien.

3. Komunikasi dan Edukasi

* Kampanye Kesadaran Pajak: Melakukan kampanye kesadaran tentang pentingnya

membayar pajak kendaraan melalui media sosial, radio, televisi, dan kegiatan langsung di masyarakat seperti seminar.

*Sosialisasi Manfaat Pajak: Menginformasikan kepada masyarakat tentang manfaat

pajak dan bagaimana pajak mereka digunakan untuk meningkatkan kualitas infrastruktur dan layanan publik di Kota Medan.

4. Pemberian Insentif dan Penghapusan Sanksi

*Insentif untuk Pembayaran Tepat Waktu: Memberikan insentif seperti diskon atau hadiah undian bagi wajib pajak yang membayar tepat waktu.

*Penghapusan Denda Tertentu: Mengadakan program penghapusan denda atau amnesti pajak untuk periode tertentu agar masyarakat yang menunggak merasa terdorong untuk melunasi kewajiban mereka.

5. Kolaborasi dengan Pihak Ketiga

Kerjasama dengan Kepolisian: Melibatkan kepolisian dalam operasi patuh pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat melalui penegakan hukum yang adil dan konsisten.

Feedback dan Pengaduan Sistem Pengaduan yang Responsif: Menyediakan sistem pengaduan yang responsif melalui berbagai kanal (online, telepon, langsung) dan memastikan setiap keluhan ditangani dengan cepat dan transparan.

6. Survey Kepuasan Pelanggan: Melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin untuk mendapatkan masukan dan memperbaiki layanan berdasarkan feedback dari masyarakat.

Dengan akan lebih menerapkan strategi-strategi ini, kantor Samsat Medan Selatan mungkin dapat membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5. Isi wawancara dengan Informan Bapak Simon selaku masyarakat umum yang

tinggal di sekitar area kantor UPT Samsat Medan Selatan.

Pertanyaan:

Mengapa masyarakat Kota Medan tidak percaya terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor?

Jawaban Informan:

Alasan yang dapat muncul dari masyarakat terkait masalah ini bisa saja mencakup berbagai faktor:

1. Pelayanan yang Kurang Memuaskan: Banyak masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat, seperti proses yang lambat, antrian panjang, atau ketidakjelasan dalam prosedur administrasi. Hal ini dapat membuat mereka ragu untuk berurusan dengan Samsat secara reguler.
2. Kurangnya Transparansi: Adanya kecurigaan bahwa penggunaan dana pajak tidak transparan atau tidak dijelaskan dengan baik kepada masyarakat. Ketidakjelasan ini bisa menjadi faktor utama ketidakpercayaan terhadap lembaga tersebut.
3. Pengalaman Buruk: Beberapa individu mungkin memiliki pengalaman pribadi atau mendengar cerita tentang penegakan hukum yang tidak konsisten atau tidak adil terhadap pelanggaran pajak kendaraan bermotor.
4. Ketidakpastian Manfaat Pajak: Masyarakat mungkin merasa tidak yakin atau kurang paham akan manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak kendaraan, khususnya dalam konteks perbaikan infrastruktur dan layanan umum di kota.
5. Kesulitan dalam Pembayaran: Terbatasnya akses atau kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan, seperti lokasi yang jauh dari tempat tinggal atau prosedur pembayaran yang rumit, dapat menjadi hambatan dalam memenuhi kewajiban pajak dengan baik.
6. Opini tentang Efisiensi dan Keadilan: Ada persepsi bahwa proses administratif di Samsat tidak efisien atau bahwa prosedur yang diterapkan tidak selalu adil bagi semua pihak, terutama dalam hal penegakan hukum terhadap tunggakan pajak.

2. Rekapitulasi Hasil

Rekapitulasi mengenai meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak berkendara di Kota Medan mencakup beberapa langkah kunci:

1. Transparansi dan Akuntabilitas: Memastikan penggunaan dana pajak untuk infrastruktur jalan dan layanan terkait transparan dan akuntabel.
2. Edukasi dan Komunikasi: Memberikan informasi yang jelas tentang kewajiban pajak, sanksi pelanggaran, dan manfaat dari kepatuhan kepada masyarakat.
3. Penegakan Hukum yang Konsisten: Menegakkan hukum secara adil dan konsisten terhadap pelanggaran kepatuhan pajak.
4. Partisipasi Masyarakat: Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan sistem pajak.
5. Pelayanan Publik yang Efisien: Meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik terkait administrasi dan pembayaran pajak.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini secara komprehensif, diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan pajak di Kota Medan serta meningkatkan tingkat kesadaran dan ketaatan wajib pajak berkendara.

Pembahasan

Target Capaian Sasaran Strategi

Sasaran strategi Kantor Samsat Medan Selatan dalam konteks meningkatkan kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor bisa meliputi beberapa aspek utama:

1. Peningkatan Tingkat Kepatuhan
 - Tujuan: Meningkatkan persentase wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu.
 - Indikator: Menurunkan jumlah tunggakan pajak secara signifikan dari tahun ke tahun.
 - Strategi: Kampanye sosialisasi, penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan pembayaran, dan penerapan insentif bagi pembayaran tepat waktu.
2. Peningkatan Kualitas Layanan
 - Tujuan: Meningkatkan kepuasan pelanggan dalam proses pembayaran dan pelayanan lainnya di Samsat.
 - Indikator: Meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan survei yang dilakukan secara berkala.
 - Strategi: Penyediaan layanan online, peningkatan pelatihan petugas, dan peningkatan efisiensi proses layanan.
3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas
 - Tujuan: Meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat dengan memastikan penggunaan dana pajak yang transparan dan akuntabel.
 - Indikator: Peningkatan jumlah wajib pajak yang memahami penggunaan dana pajak.
 - Strategi: Publikasi laporan keuangan secara terbuka, pemberian informasi yang jelas mengenai penggunaan dana pajak, dan partisipasi aktif dalam forum publik.
4. Peningkatan Efisiensi Operasional
 - Tujuan: Meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi dan operasional Samsat.
 - Indikator: Penurunan waktu dalam proses pendataan dan penetapan nilai pajak kendaraan.
 - Strategi: Penggunaan teknologi informasi yang canggih, peningkatan kualitas data, dan evaluasi rutin terhadap sistem operasional.
5. Peningkatan Kolaborasi dan Kemitraan
 - Tujuan: Meningkatkan kerjasama dengan pihak eksternal untuk memfasilitasi pembayaran pajak.
 - Indikator: Peningkatan jumlah titik pembayaran yang tersedia di berbagai lokasi.
 - Strategi: Kerjasama dengan bank, lembaga keuangan, dan pihak terkait lainnya untuk menyediakan layanan pembayaran yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
6. Peningkatan Penegakan Hukum
 - Tujuan: Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penegakan hukum yang adil dan konsisten.
 - Indikator: Penurunan jumlah kasus tunggakan yang tidak teratasi secara

hukum.

- Strategi: Kerjasama dengan pihak kepolisian untuk mendukung operasi penindakan terhadap kendaraan yang tidak patuh.

7. Peningkatan Edukasi dan Kesadaran Publik

- Tujuan: Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kewajiban pajak.
- Indikator: Peningkatan jumlah masyarakat yang sadar akan manfaat membayar pajak.
- Strategi: Kampanye edukasi secara feratur, pelatihan kepada masyarakat tentang cara pembayaran pajak, dan peningkatan partisipasi dalam kegiatan sosialisasi.

Setiap sasaran strategi ini dirancang untuk mendukung visi dan misi Kantor Samsat Medan Selatan dalam mencapai tingkat kepatuhan dan kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat terhadap sistem pajak kendaraan bermotor. Dengan implementasi strategi yang tepat dan evaluasi berkala, diharapkan Kantor Samsat dapat mencapai hasil yang signifikan dalam meningkatkan penerimaan pajak dan pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk mencapai sasaran strategi dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor, Kantor Samsat dapat mengimplementasikan langkah-langkah berikut:

1) Kampanye Kesadaran Publik

Tujuan: Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan dan manfaatnya bagi pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

Strategi: Mengadakan kampanye informasi melalui media massa (radio, televisi, internet), cetak (poster, brosur), dan sosial (media sosial) untuk menciptakan kesadaran yang lebih baik.

2) Peningkatan Kualitas Layanan

Tujuan: Memastikan bahwa proses pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan efisien dan transparan.

Strategi: Memperkenalkan sistem pembayaran online yang mudah diakses.

Meningkatkan pelatihan bagi petugas layanan untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Menyediakan loket pelayanan yang mudah dijangkau di berbagai lokasi strategis.

3) Penggunaan Teknologi Informasi

Tujuan: Mempermudah akses masyarakat dalam memeriksa dan membayar pajak kendaraan.

Strategi: Mengembangkan aplikasi mobile yang memungkinkan wajib pajak untuk memeriksa status pajak, menerima pengingat pembayaran, dan melakukan pembayaran secara langsung.

4) Transparansi

Tujuan: Membangun kepercayaan dengan menjaga transparansi dalam penggunaan dana pajak.

Strategi: Menerbitkan laporan publik secara berkala yang menjelaskan penggunaan dana pajak untuk proyek-proyek infrastruktur. Memfasilitasi akses masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai dana pajak melalui portal atau papan informasi di kantor Samsat.

5) Insentif dan Sanksi

Tujuan: Mendorong kepatuhan wajib pajak melalui insentif bagi pembayaran tepat waktu dan sanksi bagi yang tidak patuh.

Strategi: Memberikan diskon atau hadiah bagi wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu. Menerapkan sanksi yang tegas namun adil bagi yang tidak memenuhi kewajiban pajak.

6) Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

Tujuan: Meningkatkan aksesibilitas layanan pembayaran pajak.

Strategi: Mengadakan kerjasama dengan pihak kepolisian untuk mendukung penegakan hukum terhadap kendaraan yang belum membayar pajak.

7) Pengukuran Kinerja dan Evaluasi

Tujuan: Memantau dan mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan.

Strategi: Melakukan survei kepuasan pelanggan secara teratur untuk mengukur tingkat kepercayaan dan kepatuhan masyarakat. Menggunakan data hasil survei untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian strategi jika diperlukan.

Dengan mengimplementasikan strategi ini secara konsisten dan efektif, Kantor Samsat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam kepatuhan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam jangka panjang, hal ini akan berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah serta perbaikan kualitas pelayanan dan infrastruktur publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi Kantor Samsat UPT Medan Selatan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam kepatuhan pembayaran wajib pajak berkendara belum sepenuhnya tercapai. Kemampuan penyedia layanan dan proses pelayanan terhadap masyarakat yang taat wajib pajak sudah dilakukan dengan benar sesuai prosedur kerja dan standar pelayanan, namun masyarakat yang tidak taat wajib pajak banyak terkendala dikarenakan beberapa faktor anggapan masyarakat seperti: Kurangnya Transparansi, Pengalaman Buruk Masyarakat, Ketidakpastian Manfaat Pajak, Dan anggapan masyarakat lainnya terhadap Kantor Samsat UPT Medan Selatan.

Referensi:

JURNAL

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Agustina Enny. (2020). 311-Article Text-615-1-10-20200831. *Hukum Pajak Dan Penerapannya Untuk Kesejahteraan Sosial*, 18(3), 407–418.
- Christian, A. J. (2020). Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Guna Penguatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Yang Terdampak Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). <https://Elibrary.Unikom.Ac.Id/Id/Eprint/3737/>, 13–44. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

- Deva, S. A., & Triyono, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*,1(1),102–112.<https://doi.org/10.24002/konstelasi.v1i1.4295>
- Ekasari, R., Denitri, F. D., Rodli, A. F., & Pramudipta, A. R. (2021). Analisis Dampak Disrupsi Pendidikan Era Revolusi Indsutri 4.0. *Ecopreneur*,12, 4(1), 110. <https://doi.org/10.51804/econ12.v4i1.924>
- H.Novimilldwiningrum, S. H. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Perpajakan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surabaya Sawahan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(01), 158–179.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Ischabita, & Nurcahyono, N. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak, Dan pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*,2(1),1–13.<https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.5853>
- Kurniawati, S., & Susanto, Y. K. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan. *Aktiva: Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.53712/aktiva.v6i1.1000>
- Larasati, S. V. (2022). Peran Hukum Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak. *Jurnal Humaya: Jurnal Hukum, Humaniora, Masyarakat, Dan Budaya*, 2(1), 60–66. https://doi.org/10.33830/humaya_fhisip.v2i1.3177
- Lubis, H. F. (2023). Strategi Komunikasi Samsat Medan Utara Dalam Mensosialisasikan Program Mandiri Ketuk Pintu Bagi Masyarakat Penunggak Pajak Kendaraan *Communication Strategy of Medan Utara Samsat in Discounting the Door Knocking Mandiri Program For Vehicle Tax Illegal Communities. Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(2), 110–116.
- Lumban Gaol, R., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 8(1), 134–140. <https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762>
- Michael Page, I. (2022). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I. 1–43.

- Nurfarhati. (2021). Peran Administrasi Perpajakan Modern Dalam. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 1-20.
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pelatihan Dan Pendampingan Pajak Umkm Guna Mendorong Masyarakat Sadar Pajak Di Kota Cilegon. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 375-382. <https://doi.org/10.31004/cdj.v1i3.1073>
- Siti Nuralia Pauji. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan, Kesadaran, Kepercayaan, Pengetahuan, Masyarakat Terhadap, Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 48-58.
- Waruwu, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Selatan Oleh : Herlinus Waruwu Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan. repository.uma.ac.id
- Yunita Sari Rioni, SE, M.Si, Ak, CA; Teuku Radhifan Syauqi, SE, M.Si, C. (2020). Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan Npwp Ukm Di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. *Jurnal Perpajakan*, 1(2), 28-37.

BUKU

- Khilmiyah, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif - Akif Khilmiyah* - Google Buku. <https://books.google.co.id/books?id=sVvDEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Menteri Keuangan, P. (2006). Peraturan menteri keuangan (pp. 1-6). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2007/65~PMK.04~2007Per.htm>
- Ayza, B. (2018). *Hukum Pajak Indonesia*. In *Hukum Pajak Indonesia* (pp. xvi-284). <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=ry9sEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=%22pajak%22&ots=PlvpNk1zLY&sig=vbJCLeIwbFtDgKD3lj9iX6ka8GI>
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis - Eddy Yunus* - Google Books. In *CV Andy Offset* (p. 242).

INTERNET

<https://id.scribd.com/document/646141685/TULISAN-UPT-SAMSAT-MEDAN-SELATAN>

UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan”
- Undang-Undang Pasal 23 dalam Lembaran Negara R.I. No.75, 1959 tentang “Pajak Untuk Keperluan Negara