

RINGKASAN

PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN SAMSAT TERHADAP PERILAKU MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT JOMBANG

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan model pelayanan SAMSAT yang dapat memberikan pilihan kepada masyarakat dalam cara membayar pajak, serta mengevaluasi model pelayanan SAMSAT yang berlaku saat ini.

Dengan pendekatan teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) dari Ajzen & Fishbein, bahwa wajib pajak yang datang sendiri ke Samsat melakukan pembayaran pajak atas kemauannya sendiri, maka perilaku ini disebut *perilaku volisional*. Berdasarkan pendekatan ini dapat dimengerti bahwa wajib pajak, mengungkapkan persepsi, sikap dan niatannya terhadap model Samsat yang saat ini berlaku (Samsat model 1) dan membuat pilihan terbaiknya terhadap pengembangan model Samsat.

Pada penelitian ini didapatkan bagaimana persepsi, sikap dan niatan, mempengaruhi wajib pajak untuk menilai model-model Samsat yang ditawarkan, termasuk harapan atas tindakan pemilihan tersebut. Secara umum dapat dijelaskan bahwa adanya kecenderungan untuk penerimaan keberadaan pengembangan model Samsat. Penerimaan tersebut didasari atas pikiran sehat wajib pajak dan dilakukan tanpa pengaruh atas tekanan dari luar yang dapat mempengaruhi keputusannya.

Teori *reasoned action*, diperluas dan dimodifikasi oleh Ajzen (1988) dan modifikasi ini dinamai teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*). Kerangka pemikiran ini untuk mengatasi masalah *kontrol volisional* yang belum lengkap dan dilengkapi dengan mengikutkan faktor kontrol perilaku yang dihayati (*perceived behavioral control*). Dengan pendekatan ini diketahui tentang item-item tiap indikator dari persepsi, sikap dan niatan pada setiap model Samsat, muncul kesamaan pernyataan yang bersifat *favourable* dan *unfavourable*. Dari niatan ini dapat didekripsikan bahwa seluruh wajib pajak taat pada hukum, artinya kewajiban membayar pajak ingin dipenuhi sesuai dengan prosedur, dan dalam pengembangan model Samsat, wajib pajak ingin datang sendiri memenuhi kewajibannya, dan cenderung tidak mewakilkan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan bahwa meskipun persepsi dan sikap terhadap Samsat model 1 adalah *unfavourable*, tapi pada aspek niatan. Indikatornya mengungkapkan ketaatan wajib pajak dan konsistensi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu *lunas, tunai, tanpa denda*. Dari faktor ini menunjukkan kebenaran dari teori *planned behavior* yang dapat disimpulkan bahwa "perilaku manusia tidaklah sederhana untuk dipahami dan diprediksikan begitu banyak faktor-faktor internal dan eksternal dari dimensi masa lalu, saat ini, dan masa datang yang ikut mempengaruhi perilaku manusia".

Adapun persoalan ketaatan wajib pajak yang tetap melakukan pembayaran pajak, adalah fenomena yang perlu diteliti lebih lanjut. Faktor penting dari aspek ketaatan, bahwa orang taat tersebut, memiliki otoritas yang sah, sesuai dengan norma sosial yang berlaku, untuk taat. Disamping itu otoritas yang ditaati mempunyai legitimasi, artinya adalah adanya keyakinan umum bahwa otoritas mempunyai hak

untuk menuntut ketaatan terhadap perintahnya. Otoritas itu adalah Samsat yang mempunyai instrumen paksaan dalam penegakan hukum (*law enforcement*). Ketaatan wajib pajak adalah bagian dari pemenuhan legitimasi kepemilikan kendaraan bermotor.

Dari aspek lain dengan adanya ketaatan wajib pajak yang tidak memperdulikan persepsi dari sikap, maka birokrasi cenderung sulit didorong melakukan perubahan (*agent of change*). Faktor utamanya adalah karena telah terjaminnya ketaatan masyarakat membayar pajak, dan ini bersifat strategis bagi penerimaan (*income*).



SUMMARY

DEVELOPMENT OF SAMSAT (INTEGRATED ADMINISTRATION SYSTEM) SERVICE MODEL ON COMMUNITY BEHAVIOR IN PAYING FOR THE MOTOR VEHICLE TAX IN JOMBANG SAMSAT JOINT OFFICE

This research is intended to develop the service model of “SAMSAT” (Integrated Administration System) being able to give options to community in the manners of paying the tax, and also to evaluate the Samsat service model applicable at present.

Under the approach of *Theory of Reasoned Action* of Ajzen & Fishbein, the tax payers come themselves to Samsat to pay their taxes on their own wish. This is the so-called the *Volitional Behavior*. Under such approach, it is understandable that the tax payers express their perception, attitude and intention upon the Samsat model applied at present (*Model-1 Samsat*) and make their best option upon development of Samsat model.

In this research, it can be found out how the perception, attitude and intention influence the tax payers in evaluating the Samsat models being offered, including the expectation upon such optional action. In general it can be explained that there is a tendency to accept the presence of Samsat model development. Such acceptance is based on the common sense of the tax payers and is executed without influence of the external pressure able to affect their decisions.

Theory of Reasoned Action is enlarged and modified by Ajzen (1988) and such modification is named the *Theory of Planned Behavior*. The frame of this thought is to overcome the *incomplete volitional control problems* in order to be completed by inserting the factor of *perceived behavioral control*. Under this approach, the items of each indicator of perception, attitude and intention on each model of Samsat can be identified, namely the presence of similar statements of *favorable and unfavorable natures*. Based on this intention, It can be described that all the tax payers are obedient to the law. It means that the obligation to pay for the tax is necessary to be fulfilled pursuant to the procedure, and in developing the Samsat model, the tax payers want to come themselves to fulfill their obligation, and tend not to represent it to others.

Based on the aforesaid output, it can be classified that although the perception and attitude upon *Model-1 Samsat is unfavorable*, but on the aspect of intention, its indicators reveal the adherence as well as the behavioral consistency of tax payers in paying for the motor vehicle tax are to *pay cash in full without being imposed to a fine*. This factor indicates the truth of the *Theory of Planned Behavior* which can be concluded that *“human behavior is not so simple to be understood and predicted, since there are so many internal and external factors deriving from the past, present and future dimensions jointly influencing the human behavior.”*

The case of adherence of the tax payers who consistently pay for the taxes becomes the phenomena that needs to be studied further. The important factor of the adherence aspect is that the aforesaid obedient person has the legitimate authority in conformity with the applicable social norms in order to be obedient. In addition, the adhered authority has the legitimization. It means that there is a common belief that

the authority has the right to demand for adherence upon its instruction. Such authority is the Samsat that has the forcing instrument in *law enforcement*. The adherence of tax payer is a part of legitimization fulfillment for ownership of motor vehicles.

The other aspect, namely the adherence of tax payers who do not care for attitude perception, causes the bureaucracy tends to be difficult to be motivated to make the change (agent of change). The main factor is the fact that the adherence of community to pay for the tax has already been well guaranteed, and this has the strategic nature for the income.



ABSTRAK**PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN SAMSAT
TERHADAP PERILAKU MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT JOMBANG**

Bahwa telah menjadi wacana publik tentang pemberdayaan masyarakat dan peningkatan pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan Otonomi Daerah. Bergulirnya isu demokratisasi dan isu globalisasi telah mendorong perubahan termasuk di masyarakat dalam cara berpikir, bertindak, mengekspresikan tuntutan atas penghormatan hak-hak individual dan partisipasi dalam pemerintahan. Berbagai tuntutan atas perbaikan kualitas kehidupan dan aspek-aspek lainnya menjadi lebih fokus, karena adanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Dari konteks inilah, kebijakan publik yang dilakukan oleh Pemerintah selalu dikritisi oleh masyarakat, termasuk perilaku birokrasi di bidang pelayanan publik, diantaranya adalah pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT.

Berpijak dari perubahan yang sangat luar biasa tersebut, maka penelitian ini dilakukan. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan pilihan kepada masyarakat dalam membayar PKB (*Pajak Kendaraan Bermotor*) dengan model lainnya, selain pelayanan SAMSAT yang berlaku saat ini. Responden diberikan deskripsi tentang pengembangan model SAMSAT yang tercantum dalam lembaran angket. Dalam angket tersebut, responden menyatakan, persepsi, sikap dan intensi (niatan) terhadap setiap model SAMSAT yang ditawarkan. Dengan menggunakan skala diferensi semantik (*Semantic Differential Technique*), responden diminta memberikan bobot penilaian mereka terhadap suatu Stimulus dalam skala. Berdasarkan metode tersebut, diketahui bahwa pengembangan model SAMSAT tidak saja direspons setuju, tapi sekaligus juga dapat diketahui, tentang kelemahan SAMSAT saat ini dan dinyatakan bercalo.

Kata Kunci : Pengembangan Model Pelayanan, Pemberdayaan Masyarakat

ABSTRACT**DEVELOPMENT OF SAMSAT (INTEGRATED ADMINISTRATION SYSTEM)
SERVICE MODEL ON COMMUNITY BEHAVIOR IN PAYING FOR THE
MOTOR VEHICLE TAX IN JOMBANG SAMSAT JOINT OFFICE**

It has become a public discourse that community empowerment and public service improvement are related to the Regional Autonomy. The issues of democratization and globalization have motivated the changes in community including the change in their way of thinking, in their acting, and in expressing demand for respect on individual rights and participation in government administration. Various demands for improvement on living quality as well as on other aspects become more focused due to the progress of communication and information technology. Based on this context, the public policies taken by the Government are always critically responded by community, including the bureaucratic behavior in the sector of public services, and one of them is the service in paying the Motor Vehicle Tax at the Samsat Joint Office.

Under the basis of the aforesaid tremendous change, this research is carried out. This descriptive research is intended to provide options to community in paying the Motor Vehicle Tax using the other models in addition to the Samsat Service applicable at present. Respondents are given a description on the Samsat Model Development stated at the questionnaire sheet. In this questionnaire, the respondents declare their perception, attitude and intention upon each model of Samsat being offered. By using the *Semantic Differential Technique*, the respondents are required to provide their evaluation values on a stimulus available at the scale. Based on such a method, it is found out that the development of Samsat model is not only responded favorably, but at the same time the weakness of Samsat at present can also be found out for the fact that it is still having a lot of scalpers.

Key-Words: *Development of Service Model, Community Empowerment.*