

Peran Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Soebandi Jember

Juwita Indah Permata¹, Wulan Dwi Lestari Santoso², Iklilla Tarisa Amalia^{3*}, Luluk Musfiroh⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹jwtprmt123@gmail.com, ²wulandwi1107@gmail.com, ^{3*}iklillatarisa@gmail.com, ⁴lulukm88@gmail.com

Abstrak

Pengendalian internal merupakan sistem yang dirancang untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan, meningkatkan efisiensi operasional, serta meminimalkan risiko kecurangan dan kesalahan. Kualitas pelayanan perpajakan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan daerah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai serta wajib pajak yang menggunakan layanan perpajakan di Samsat Soebandi Jember. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif untuk memastikan validitas hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengendalian internal yang kuat, mencakup lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan, memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan di Samsat Soebandi Jember. Penguatan sistem pengawasan serta peningkatan transparansi dalam proses pelayanan tidak hanya mempercepat administrasi pajak tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci : Pengendalian Internal, Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

Abstract

Internal control is a system designed to ensure compliance with regulations, enhance operational efficiency, and minimize the risk of fraud and errors. The quality of tax services is a crucial factor in increasing taxpayer compliance and optimizing regional revenue. This study employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving employees and taxpayers using tax services at Samsat Soebandi Jember. Data analysis was conducted using qualitative methods to ensure the validity of the research findings. The results indicate that strong internal control, encompassing the control environment, control activities, information and communication, and monitoring, plays a crucial role in improving the effectiveness of tax services at Samsat Soebandi Jember. Strengthening the supervisory system and enhancing transparency in service processes not only expedite tax administration but also build public trust.

Keyword : Internal Control, Service Quality, Motor Vehicle Tax

1. PENDAHULUAN

Kepolisian, Bapenda, dan Jasa Raharja berkolaborasi menciptakan Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (Samsat), sebuah organisasi layanan publik yang bertugas mengawasi administrasi pajak kendaraan bermotor, biaya bea balik nama, dan kontribusi wajib dana kecelakaan lalu lintas.

Kualitas layanan di SAMSAT memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di era transparansi dan akuntabilitas modern. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang efisien dapat meningkatkan kualitas layanan, mencegah kesalahan dan penipuan, dan pada akhirnya mengoptimalkan pendapatan daerah melalui peningkatan efisiensi administrasi perpajakan.

Memberikan layanan yang efektif dan efisien merupakan permasalahan bagi Samsat Soebandi Jember, salah satu unit layanan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur. Mengingat asal usul dan kerumitan administrasi perpajakan, diperlukan kerangka pengendalian internal yang kuat untuk

menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan publik. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana pengendalian internal dapat meningkatkan efisiensi layanan pajak di Samsat Soebandi Jember.

Sumber pendapatan terbesar bagi pemerintah daerah adalah pajak. Melalui kebijakan fiskal dan undang-undang perpajakan yang efisien, pemerintah daerah dapat meningkatkan kapasitas pendanaannya untuk melaksanakan berbagai proyek dan inisiatif pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Lutsyk, 2024). Pajak berfungsi sebagai anggaran dengan mendanai operasi pemerintah, alat reguler dengan mempengaruhi kegiatan ekonomi, dan sarana untuk keadilan sosial melalui redistribusi kekayaan untuk mendukung program sosial. Mereka penting untuk pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat (Kansil & Fadloli, 2024).

Pajak tidak langsung secara signifikan berkontribusi pada pendapatan anggaran negara, terhitung rata-rata 70% dari 2016-2020. Pajak pertambahan nilai saja merupakan 44% dari total pendapatan, menyoroti peran penting pajak dalam membiayai pengeluaran negara (Wolak-Tuzimek & Tuzimek, 2021). Pentingnya instrumen pajak dalam mempromosikan pembangunan ekonomi dan memenuhi kebutuhan keuangan, menyoroti peran mereka dalam mengatur pertumbuhan ekonomi dan memastikan stabilitas keuangan, terutama selama konflik, melalui kebijakan fiskal yang efektif dan regulasi pajak (Lutsyk, 2024).

Pelayanan pajak merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan pajak tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh. (Andreansyah & Farina, 2022).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur, pada tahun 2023 terdapat total 25.201.335 unit kendaraan bermotor. Jumlah tersebut sebagian besar terdiri dari sepeda motor (18.902.345 unit), mobil penumpang (5.472.875 unit), truk atau mobil barang (783.559 unit), dan bus (42.556 unit). Di Kabupaten Jember, terdapat 951.326 unit kendaraan bermotor, yang terdiri dari sepeda motor (693.886 unit), mobil penumpang (234.575 unit), truk atau mobil barang (22.125 unit), dan bus (740 unit). Jika pajak kendaraan ini dimanfaatkan dengan baik, dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah.

Kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan pelayanan pajak yang baik dapat memotivasi wajib pajak untuk taat membayar pajaknya. Indikator pengukuran variabel kualitas pelayanan pajak yakni : 1) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, personil, perlengkapan, dan komunikasi. 2) Keadaan yaitu kemampuan karyawan yang andal. 3) Daya tanggap merupakan pelayanan manusia untuk membantu dan memberikan pelayanan wajib pajak dengan tanggap. 4) Jaminan meliputi kapasitas, karakter moral, dan ketergantungan wajib pajak, yang semuanya tidak terpengaruh oleh risiko, bahaya, atau ketidakpastian. Digitalisasi pajak merupakan sebuah program melakukan perubahan pajak untuk meningkatkan institusi dan menjadikannya lebih efektif (Adibah & Afqoh, n.d. 2023).

Pengendalian internal merupakan salah satu desain pengawasan perusahaan. Pengendalian internal menjadi suatu prosedur pemantauan dengan tujuan tidak adanya kesalahan material yang tersaji pada laporan keuangan. Operasional dan perkembangan perusahaan yang sehat dapat diyakinkan melalui adanya efektivitas pada sistem pengendalian perusahaan. Pengendalian internal berperan untuk meyakinkan bahwa tidak ada pelanggaran ketentuan yang dilakukan oleh perusahaan (Rakhmayani et al., 2025). Kerangka kerja yang terdiri dari beberapa komponen, termasuk lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan, diperlukan untuk penerapan pengendalian internal yang efektif. Efisiensi dan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat di Samsat Soebandi Jember dapat ditingkatkan dengan pembentukan pengendalian internal

yang efisien. Selain itu, diharapkan hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah, yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, kemampuan manajemen dan staf untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan sangat penting bagi keberhasilan pengendalian internal di Samsat Soebandi Jember. Untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami dan dapat menerapkan pengendalian internal secara efektif, diperlukan pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, efisiensi layanan pajak dapat lebih ditingkatkan seiring dengan meningkatnya keterampilan dan kejujuran staf.

Pengendalian internal yang efektif juga didukung oleh kerja sama dari berbagai pihak yang terlibat dalam operasional Samsat, termasuk kepolisian, pemerintah daerah, dan Jasa Raharja. Proses pelayanan dapat dipercepat dan hambatan yang mungkin terjadi dapat diminimalkan dengan kolaborasi yang efektif antar instansi terkait. Oleh karena itu, sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan efektivitas layanan perpajakan, upaya untuk meningkatkan kerja sama antar instansi harus terus dilakukan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya. Perhitungannya yaitu dengan membagi antara realisasi pajak daerah dengan target pajak daerah, kemudian dikali dengan 100%. (Lapod et al., 2019)

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis peran pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan di Samsat Soebandi Jember. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam proses, dinamika, dan faktor yang mempengaruhi efektivitas pengendalian internal dalam sistem pelayanan perpajakan.

Pendekatan studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi pengendalian internal di lingkungan Samsat Soebandi Jember. Studi kasus memungkinkan eksplorasi terhadap fenomena dalam konteks nyata dengan mewawancarai salah satu karyawan yang ada di kantor bersama samsat soebandi.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Wawancara Mendalam : Dilakukan terhadap pegawai Samsat, pengelola pajak, serta wajib pajak untuk menggali perspektif mereka terkait sistem pengendalian internal dan efektivitas layanan.
2. Observasi Langsung: Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan perpajakan di Samsat Soebandi Jember untuk memahami bagaimana pengendalian internal diterapkan dalam praktik sehari-hari.
3. Analisis Dokumentasi: Menganalisis dokumen-dokumen resmi seperti regulasi perpajakan, laporan kinerja, serta kebijakan pengendalian internal guna mendapatkan data sekunder yang relevan.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk meningkatkan validitas hasil penelitian (Miles & Huberman, 2014). Proses analisis meliputi:

1. Reduksi Data :Memilah data yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Penyajian Data :Menyusun data dalam bentuk narasi yang sistematis.
3. Penarikan Kesimpulan:Menginterpretasikan temuan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menyusun rekomendasi.

Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai hubungan antara pengendalian internal dan efektivitas pelayanan perpajakan di Samsat Soebandi Jember serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian di Samsat Soebandi Jember ditandai dengan penerapan standar operasional yang ketat, mencakup kepastian biaya, durasi pelayanan, keamanan dokumen, serta fasilitas pelayanan yang memadai. Untuk memastikan efektivitas pelayanan, Samsat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai parameter utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Penilaian Risiko

Samsat Jember menghadapi risiko dalam pelayanan perpajakan, terutama dalam proses pemblokiran kendaraan bermotor yang telah dijual tetapi belum dilakukan balik nama. Untuk mengatasi risiko ini, wajib pajak atau pemilik kendaraan kedua diwajibkan untuk melakukan proses balik nama. Selain itu, hambatan dalam perekaman Nomor HP dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) wajib pajak menjadi tantangan dalam registrasi dan identifikasi.

Aktivitas Pengendalian

Samsat Soebandi Jember menerapkan berbagai aktivitas pengendalian untuk memastikan pelayanan perpajakan berjalan sesuai prosedur, antara lain:

1. Pengecekan Identifikasi terhadap kendaraan dan dokumen pendukung.
2. Pengecekan Data terkait dokumen serta cek fisik kendaraan.
3. Verifikasi Data wajib pajak guna menghindari kesalahan dalam transaksi.
4. Penetapan dan Pembayaran Pajak serta penerbitan BPKB bagi kendaraan bermotor.

Selain itu, prosedur verifikasi data kendaraan dan pembayaran pajak tahunan maupun lima tahunan dijalankan melalui tahapan yang sistematis, seperti pendaftaran, penetapan, pembayaran, dan penyerahan dokumen.

Informasi Dan Komunikasi

Samsat Soebandi Jember menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, di antaranya:

1. Sosial media dan banner informasi yang ditempatkan di area Samsat.
2. Aplikasi SIMASJO (Sistem Informasi Samsat Jember Online) yang berbasis Android, yang memudahkan wajib pajak mengakses informasi, melakukan perpanjangan kendaraan, serta melacak lokasi layanan Samsat keliling.
3. Koordinasi internal antar pegawai guna memastikan prosedur pengendalian terlaksana dengan baik.
4. Saluran pengaduan melalui Call Center Samsat (0813-3498-9105) untuk menangani keluhan dan masukan dari masyarakat.

Untuk menghindari miskomunikasi atau kesalahan dalam penyampaian informasi, Samsat memastikan adanya klarifikasi langsung guna menyelesaikan permasalahan dengan cepat.

Pemantauan

Samsat Jember menerapkan sistem pemantauan kinerja pegawai guna memastikan prosedur perpajakan berjalan dengan baik. Langkah-langkah yang diambil dalam pemantauan meliputi:

1. Evaluasi kinerja pegawai secara objektif guna mendorong peningkatan kualitas individu.
2. Pemeriksaan rutin setiap enam bulan sekali, yang mencakup audit transaksi perpajakan untuk mengidentifikasi kekurangan atau kelebihan dalam transaksi.
3. Penetapan tanggung jawab secara jelas bagi setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya.
4. Rotasi kinerja bagi pegawai guna menghindari penyalahgunaan wewenang serta meningkatkan efektivitas kerja.

Jika ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan dalam pelayanan, Samsat akan melakukan analisis mendalam dan mencatatnya dalam laporan ketidaksesuaian. Selanjutnya, tindakan koreksi dan

korektif akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah serta menghindari kesalahan yang sama di masa mendatang.

4. KESIMPULAN

Di Samsat Soebandi Jember, pengendalian internal sangat penting untuk meningkatkan efisiensi layanan perpajakan. Sistem pengendalian internal yang kuat dapat meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan transparansi. Pemantauan proses administrasi perpajakan, keamanan dokumen, dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP) yang ditetapkan merupakan bagian dari penerapan pengendalian internal. Kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, keterlambatan layanan, dan pungutan liar (pungli) dapat dikurangi dengan penerapan yang optimal.

Penerapan pengendalian internal masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain pencatatan data wajib pajak yang tidak akurat, gangguan sistem e-Samsat, kekurangan sumber daya manusia, dan kurangnya keterkaitan data antar lembaga yang saling terhubung. Oleh karena itu, penyempurnaan sistem pencatatan dan validasi data, peningkatan mutu sumber daya manusia, optimalisasi teknologi, dan penguatan pengawasan internal dapat membantu meningkatkan efektivitas layanan perpajakan. Diharapkan tindakan-tindakan ini akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan membangun sistem layanan yang lebih terbuka dan efektif.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adibah, N., & Afiqoh, N. W. (n.d.). *Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Digitalisasi Pajak Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gresik*.
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). *Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. *Jesya*, 5(2), 2097-2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2020). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR*. 5.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Irsan, M. (2022). *Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*. *Balance : Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 1(2), 267-272. <https://doi.org/10.59086/jam.v1i2.136>
- Kansil, C. S. T., & Fadloli, M. (2024). *Peran Hukum Pajak Dalam Mendorong Pembangunan Ekonomi Nasional Untuk Mewujudkan Tujuan Negara*. 3(2).
- Kasinem, K. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Lapod, B., Tinangon, J., & Wokas, H. (2019). *ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM AND THE CONTRIBUTION OF SURFACE WATER TAX TO THE LOCALLY-GENERATED REVENUE OF NORTH SULAWESI*.
- Masruroh, N., Muis, A., Isaeni, F. N., & Putra, K. (2024). *Urgensitas sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) untuk efektifitas kerja karyawan*. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(4), 845-852. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i4.21047>
- Mirawati, M., & Nurmilah, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(4). <https://doi.org/10.56672/syirkah.v3i4.343>

- Mubarakah, S. (2020). *EFEKTIFITAS KINERJA UMKM: PENTINGNYA PENGENDALIAN INTERNAL DAN ADOPSI TEKNOLOGI PAJAK*. Jurnal Akuntansi. <https://doi.org/10.36452/akumukd.v20i1.1962>
- PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the S. I. Yuriy Department of Finance, West Ukrainian National University, Ternopil, Ukraine., & Lutsyk, A. (2024). *Fiscal Tools for Promoting Efficient Economic Growth*. Archives Des Sciences, 74(6), 59-64. <https://doi.org/10.62227/as/74608>
- Rakhmayani, A., Aresteria, M., Apip, A., & Sulestiyono, D. (2025). *Pencegahan Penghindaran Pajak melalui Pengendalian Internal: Sebuah Systematic Literature Review*. Ratio : Reviu Akuntansi Kontemporer Indonesia, 6(1). <https://doi.org/10.30595/ratio.v6i1.22082>
- Tanujaya, K., & Cantikasari, A. (2022). *HUBUNGAN PENGENDALIAN INTERNAL DAN PENGHINDARAN PAJAK DENGAN MODERASI KEPEMILIKAN KELUARGA DAN KETIDAKPASTIAN LINGKUNGAN*. Jurnal Akuntansi Trisakti, 9(2), 155-178. <https://doi.org/10.25105/jat.v9i2.14762>
- Yuwana, S. I. P., & Wulandari, A. (2023). *Pengaruh Brand Pride, Web Design Quality, E-Service Quality dan Customer Experience Terhadap Repurchase Intention E-Commerce Shopee Pada Konsumen Milenial Mahasiswa FEBI UIN KHAS Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBI), 3(2), 111-124. <https://doi.org/10.56013/jebi.v3i2.2250>