

## **Analisis Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas Program Si Jempol (Jemput Pajak Online) Di Samsat Kota Lhokseumawe**

Mislaturrina

Razif\*<sup>2</sup>,

Muammar Khaddafi<sup>3</sup>, Rany Gesta Putri Rais<sup>4</sup>

[mislaturrina.180420036@mhs.unimal.ac.id](mailto:mislaturrina.180420036@mhs.unimal.ac.id)<sup>1</sup>, [razif@unimal.ac.id](mailto:razif@unimal.ac.id)<sup>2</sup>, [khaddafi@unimal.ac.id](mailto:khaddafi@unimal.ac.id)<sup>3</sup>,

[ranygesta@unimal.ac.id](mailto:ranygesta@unimal.ac.id)<sup>4</sup>

*Program Studi Akuntansi, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe*

*Jl. Kampus Unimal Bukit Indah, Blang Pulo, Kec. Muara Satu, Kab. Aceh Utara, Aceh, 24355*

*\*Corresponding Author*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya fasilitas program si Jempol (Jemput Pajak Online) di Samsat kota Lhokseumawe, serta untuk mengetahui perbandingan pembayaran pajak sebelum adanya si Jempol dengan setelah adanya si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif yang bersifat berusaha untuk memaparkan dan menafsirkan data yang di peroleh dari lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui sumber primer yaitu dengan melakukan wawancara terhadap 50 responden/ wajib pajak dan sumber sekunder yaitu dengan mengambil data dari Kantor Samsat terkait laporan sebelum adanya si Jempol dengan setelah adanya si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, artinya peneliti yang mengamati dan mengambil data penelitian dari lokasi penelitian. Pengujian kredibilitas data dalam penelitian ini adalah perpanjangan pengamatan oleh peneliti terkait data sekunder yang diperoleh, apakah data yang sebelumnya diperoleh sudah benar dan dicek kembali, jika data yang diperoleh selanjutnya sudah benar maka data sudah kredibel sehingga waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri. Hasil dari penelitian yang dilakukan terkait si Jempol adalah program si Jempol berdampak baik dan positif terhadap pembayaran pajak. Artinya, program si Jempol ini dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sehingga dengan adanya si Jempol ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.*

**Kata kunci:** *Kepuasan wajib pajak, Kepatuhan wajib pajak, program si Jempol (Jemput Pajak Online).*

### Abstract

*This study aims to find out whether taxpayer satisfaction and taxpayer compliance can be increased by the existence of the Thumb (Online Tax Pick-up) program facility at Lhokseumawe City Samsat, and to compare tax payments before the Thumb with the Thumb in the Lhokseumawe City Samsat. . This study uses a descriptive qualitative method that is trying to describe and interpret the data obtained from the research location. The data collection technique in this study was through primary sources, namely by conducting interviews with taxpayers and secondary sources, namely by taking data from the Samsat office related to reports before the Thumb and after the Thumb in the Lhokseumawe City Samsat. The research instrument in this research is the researcher himself, meaning that the researcher observes and takes research data from the research location. Testing the credibility of the data in this study is an extension of observations by researchers related to secondary data obtained, whether the data previously obtained are correct and checked again, if the data obtained subsequently are correct then the data is credible so that the extension of the observation period can be terminated. The results of the research conducted regarding the Thumb is the Thumb's program has a positive impact on tax payments. That is, the Thumb program can increase taxpayer satisfaction and taxpayer compliance, so that with the thumb it can increase public awareness in paying taxes.*

**Keywords:** *Taxpayer satisfaction, Taxpayer compliance, the Jempol program (Online Tax Pickup).*

### PENDAHULUAN

Bagi negara, pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan serta membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak juga merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Di Indonesia ditinjau dari lembaga pemungutnya pajak dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat/negara dan pajak daerah (yang terbagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota). Meskipun pada hakikatnya pungutan pajak itu mengurangi penghasilan atau kekayaan individu, tetapi sebaliknya pajak yang dihasilkan dari rakyat kemudian akan didistribusikan kembali melalui pengeluaran rutin dan pembangunan yang manfaatnya untuk kepentingan seluruh rakyat. Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum puas terhadap pelayanan pajak dan banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak patuh.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Karena pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pada posisinya masyarakat, cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB), maka SAMSAT Kota Lhokseumawe berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, Kantor SAMSAT Kota Lhokseumawe sedang melakukan inovasi terkait program unggulan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang perdana sekali di Aceh yaitu Program Samsat JEMPOL (Jemput Pajak *Online*).

Fenomena yang terjadi adalah pihak Samsat pada hari Selasa tanggal 21 September 2021 telah resmi *melaunching* kendaraan si Jempol (Jemput Pajak *Online*). Peluncuran si Jempol ini gunanya untuk membuat Samsat Kota Lhokseumawe menjadi yang terbaik di Aceh. Kendaraan ini juga dibutuhkan untuk membantu Satlantas pada saat razia agar bisa membayar pajak ditempat sistem *e-Samsat*, sehingga dapat memudahkan aparat dan wajib pajak dalam hal kepengurusan terkait pajak kendaraan, serta dapat mendisiplinkan wajib pajak yang terlambat dalam membayar pajak (Serambinews.com, 2021).

Dengan adanya program si Jempol keliling antusiasme masyarakat untuk membayar pajak kendaraan roda dua maupun roda empat meningkat, sehingga akan mengurangi terjadinya penunggakan pajak. Berdasarkan data aplikasi *e-samsat* Badan pengelolaan Keuangan Aceh mencatat pada periode 1 Januari hingga 28 September 2021 dari 124.947 unit kendaraan roda dua dan roda empat hanya 32% atau 40.100 unit yang membayar, dan terdapat 84.847 atau 67,3% yang menunggak pembayaran pajak. Oleh karena itu, kehadiran si Jempol diharapkan bisa meningkatkan capaian pendapatan pajak kendaraan yang secara otomatis mengurangi jumlah kendaraan yang menunggak pajak di Kota Lhokseumawe (Antarafoto.com, 2021).

Beberapa penelitian tentang Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Fasilitas Pajak dengan berbagai program Fasilitas dari setiap kantor Samsat yang ada di Indonesia sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Wati *et al.*, (2018: 162), menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi; Kadek Wulandari Laksmi (2019: 10), menunjukkan bahwa Penerapan *e-Samsat* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Dan Mustapa & Lubis (2020), menunjukkan kurangnya jumlah Aparatur (Pelayan Publik) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan wajib Pajak di daerah Lubuk Pakam, dan memberikan pelayanan fasilitas Samsat Keliling (mobil) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas Program Si Jempol (Jemput Pajak *Online*) Di Samsat Kota Lhokseumawe”**. Yang tujuannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya fasilitas Program Si Jempol (Jemput Pajak *Online*) di Samsat Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya fasilitas Program Si Jempol (Jemput Pajak *Online*) di Samsat Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui perbandingan pembayaran pajak sebelum adanya Si Jempol dengan setelah adanya Si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Teori Kepatuhan (*Compliance Teori*)

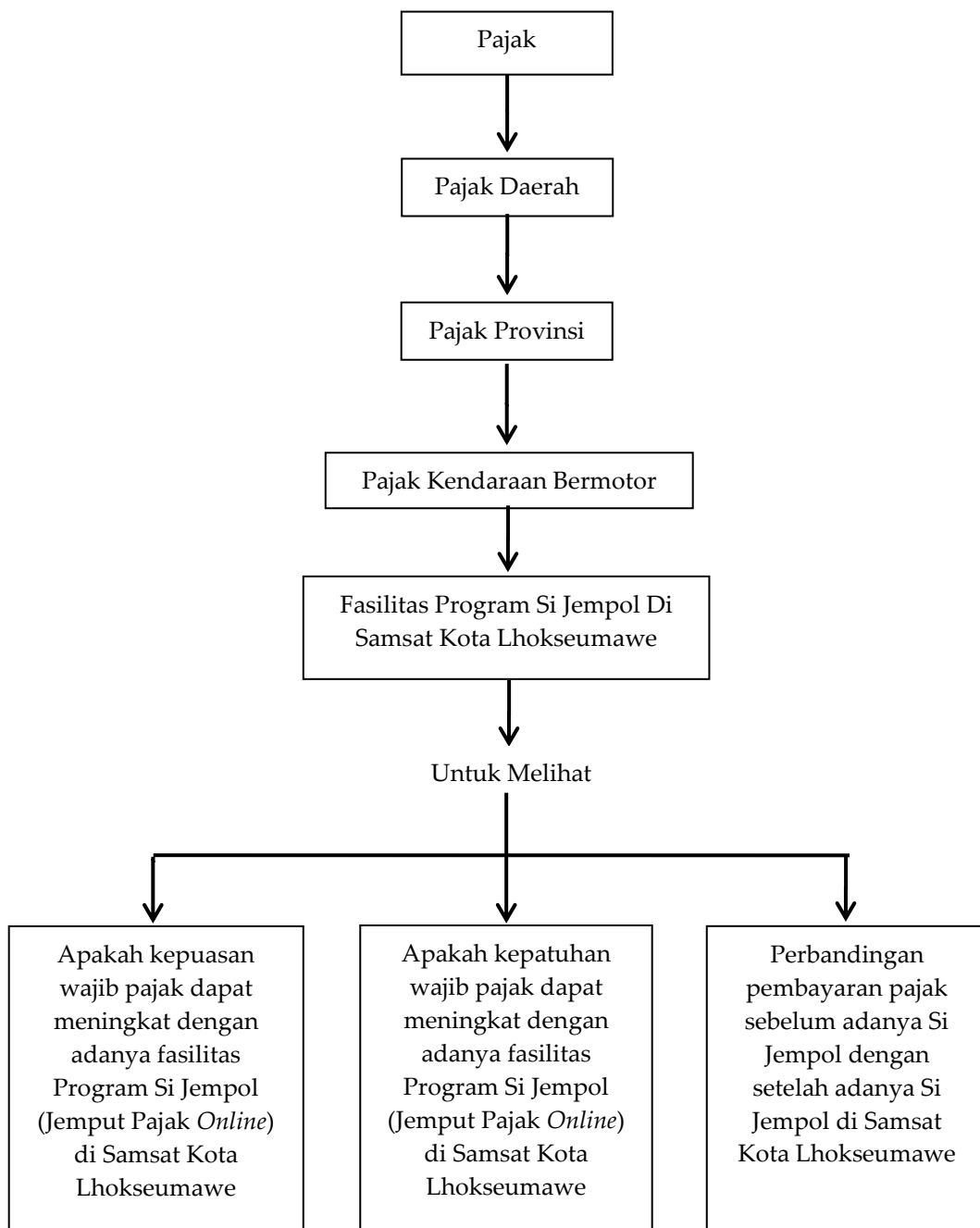
Teori kepatuhan (*compliance theory*) telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan kondisi dimana seseorang taat akan suatu perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan merupakan tanggung jawab kepada pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi seluruh kegiatan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu perilaku yang ditujukan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan berlandaskan perundang-undangan yang telah ditetapkan (R. A. Pratama dan Mulyani, 2019: 2).

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa teori ini berhubungan dengan variabel Kepatuhan wajib pajak, yaitu menilai ketaatan atau kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan semua hak perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

#### Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Fasilitas Pajak dengan berbagai program Fasilitas dari setiap kantor Samsat yang ada di Indonesia sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Wati *et al.*, (2018: 162), menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi; Kadek Wulandari Laksmi (2019: 10), menunjukkan bahwa Penerapan *e-Samsat* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Dan Mustapa & Lubis (2020), menunjukkan kurangnya jumlah Aparatur (Pelayan Publik) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan wajib Pajak di daerah Lubuk Pakam, dan memberikan pelayanan fasilitas Samsat Keliling (mobil) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

**Kerangka Pemikiran**



**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**

## METODE

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Samsat Kota Lhokseumawe, yang berlokasi di Desa Panggoi, Kecamatan Muara Dua, Kota Lhokseumawe, Aceh 24355. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Fasilitas Program si Jempol Pada Samsat Kota Lhokseumawe.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bersifat berusaha untuk memaparkan, menggambarkan, dan membuat penafsiran data serta mengadakan analisa secara mendalam terhadap data penerimaan yang didapat dari lokasi penelitian (Shidiq & Choiri, 2019: 4).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui sumber primer dan sekunder. Metode Pengumpulan yang digunakan adalah:

- Tinjauan Kepustakaan,
- Studi Lapangan, berupa Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi,
- Alat Ukur Data Penelitian, yaitu dengan menggunakan skala *Guttman*. Dimana Skala *Guttman* dalam penelitian ini berisi pertanyaan/ pernyataan yang berdasarkan derajat *favorable/* aspek yang sifatnya positif dan *unfavorable/* aspek yang sifatnya negatif . Alternatif jawaban yang tersedia terbagi atas dua alternatif yakni: "Ya" atau "Tidak" (Waha *et al.*, 2019: 5).

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Artinya, peneliti yang mengamati, menanyakan, mendengar, dan mengambil data penelitian. Dalam membicarakan metode penelitian terdapat teknik dan instrumen pengumpulan data. Teknik dan instrumen merupakan cara dan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data sebagai salah satu bagian penting dalam penelitian. Wawancara adalah salah satu instrumen penelitian yang kerap dipakai oleh peneliti dalam metode kualitatif (Shidiq & Choiri, 2019: 164).

### Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan bagian dari proses analisis dimana data primer atau data sekunder yang dikumpulkan lalu diproses untuk menghasilkan kesimpulan dalam pengambilan keputusan (Shidiq & Choiri, 2019: 39).

### Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, *triangulasi*, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus *negative*, dan *member check* (Shidiq & Choiri, 2019: 39).

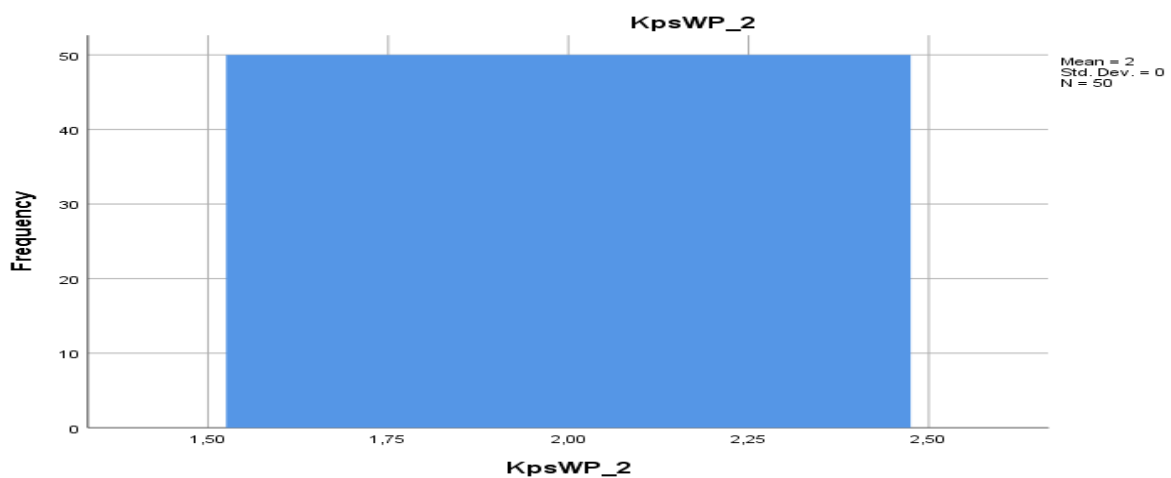
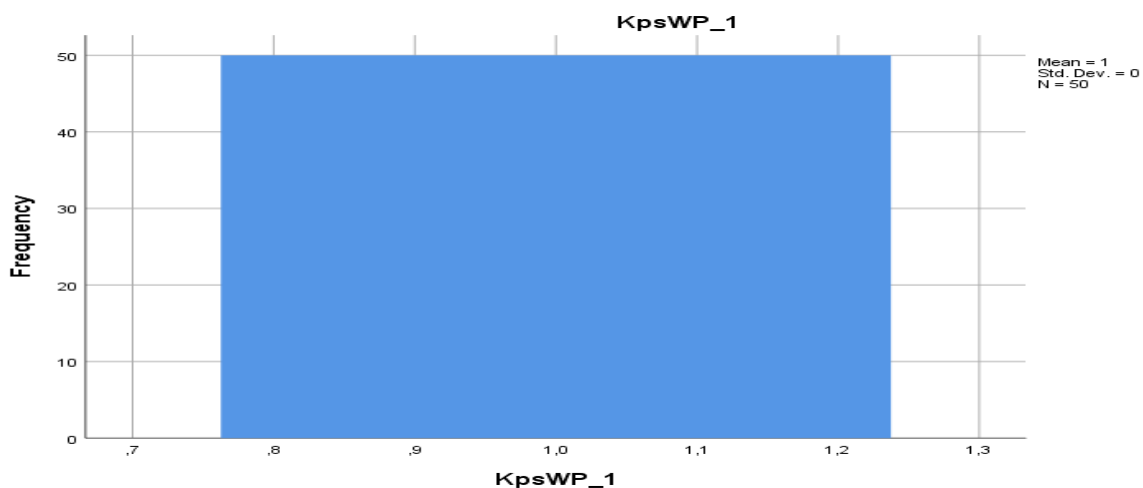
**PEMBAHASAN**

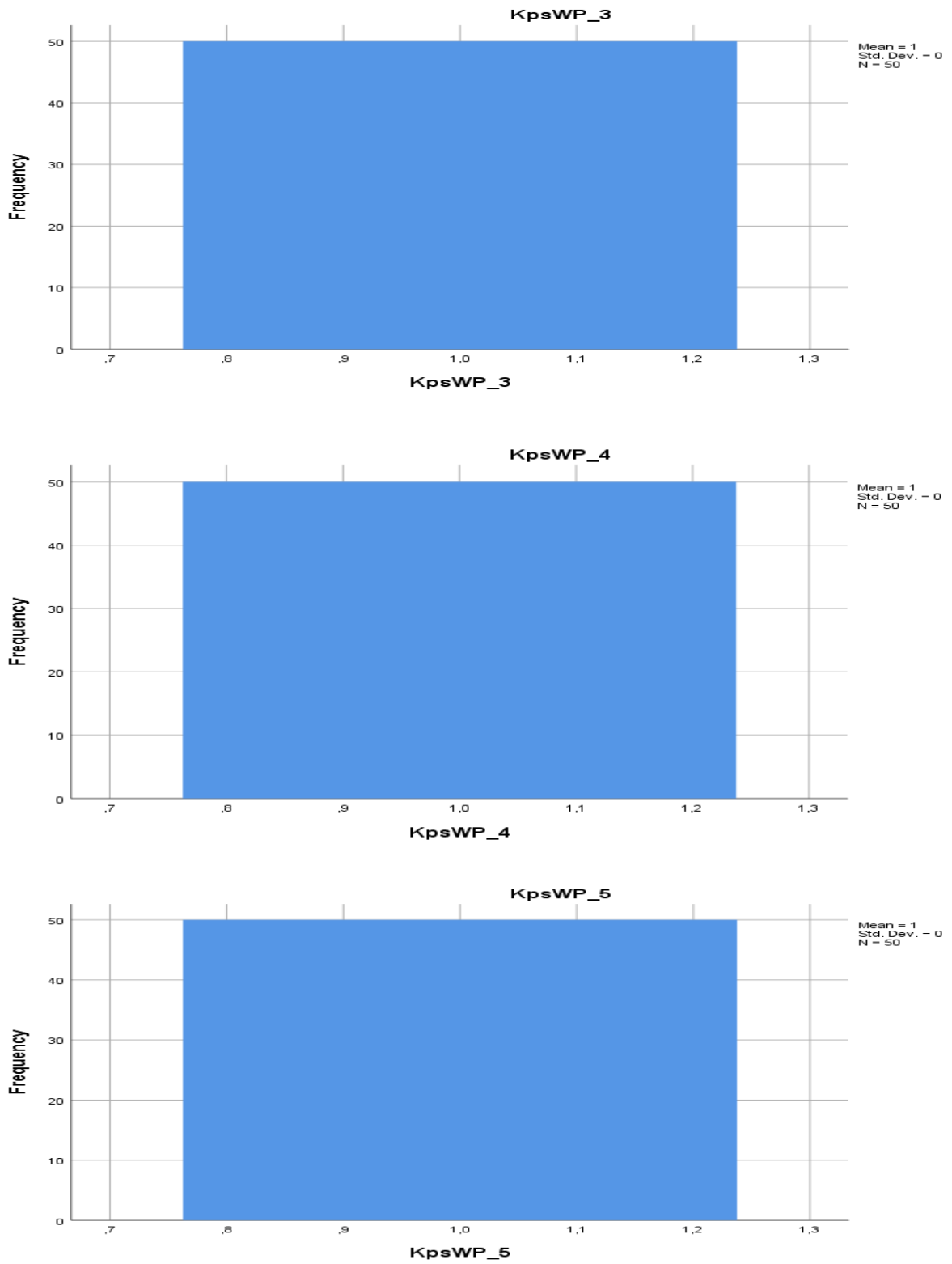
**Profil dari Informan**

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melakukan Pembayaran pajak melalui Samsat Jempol.

**Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dengan Adanya Program Si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe**

Tingkat kepuasan wajib pajak setelah peneliti melakukan wawancara dengan wajib pajak di lapangan adalah positif. Artinya, program si Jempol mendukung pembayaran pajak di kota Lhokseumawe, dan banyak wajib pajak yang merasa puas dengan diberlakukannya sistem pembayaran pajak si Jempol (Jemput Pajak *Online*) di Samsat Kota Lhokseumawe. Pernyataan tersebut didukung oleh Normal Histogram yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS. Berikut adalah Normal Histogram tingkat kepuasan wajib pajak dengan adanya program si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe:





Gambar 2  
Hasil Wawancara Wajib Pajak Terkait Tingkat Kepuasan

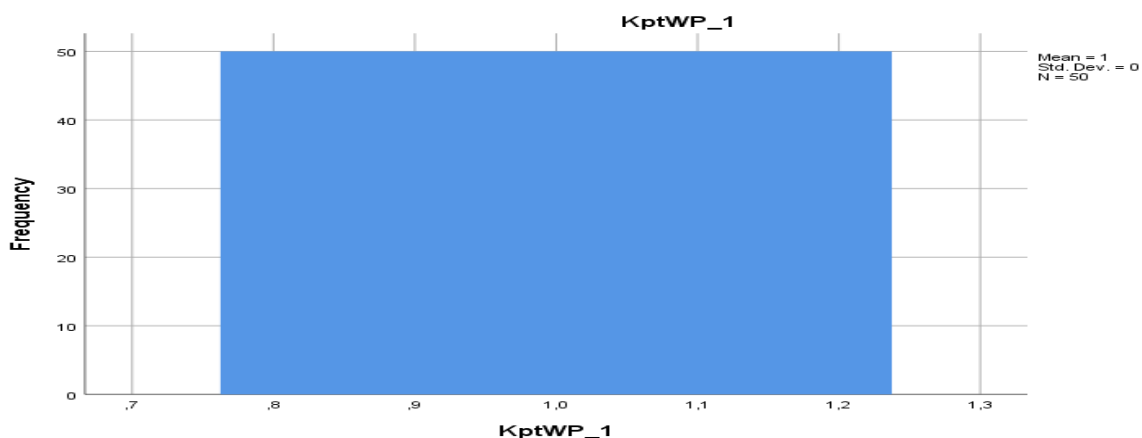


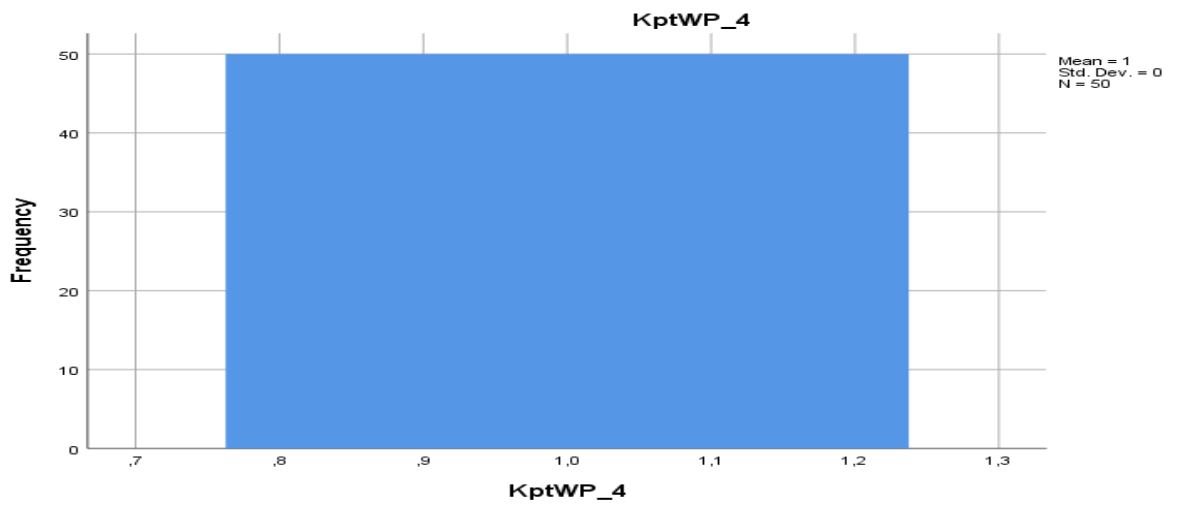
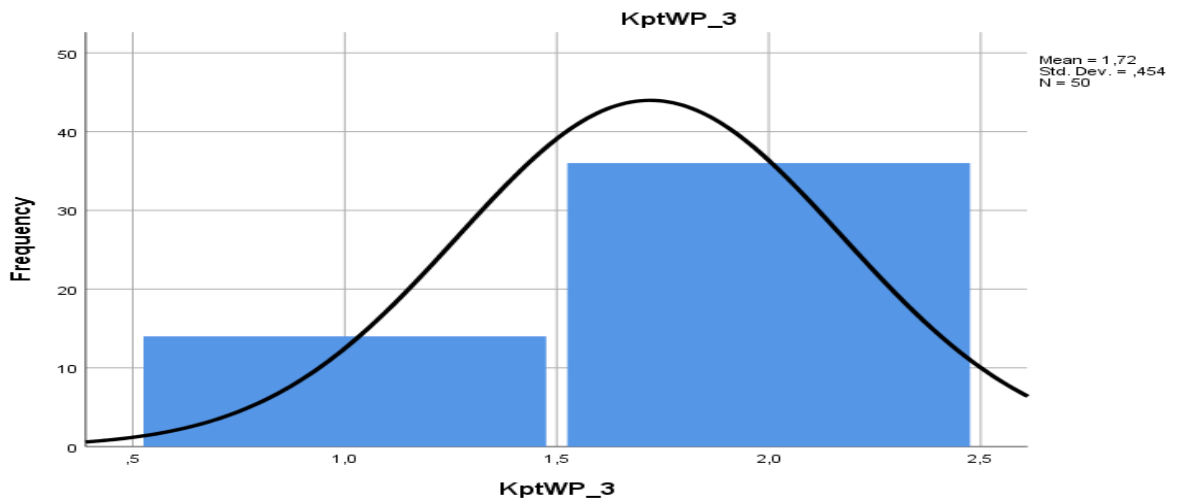
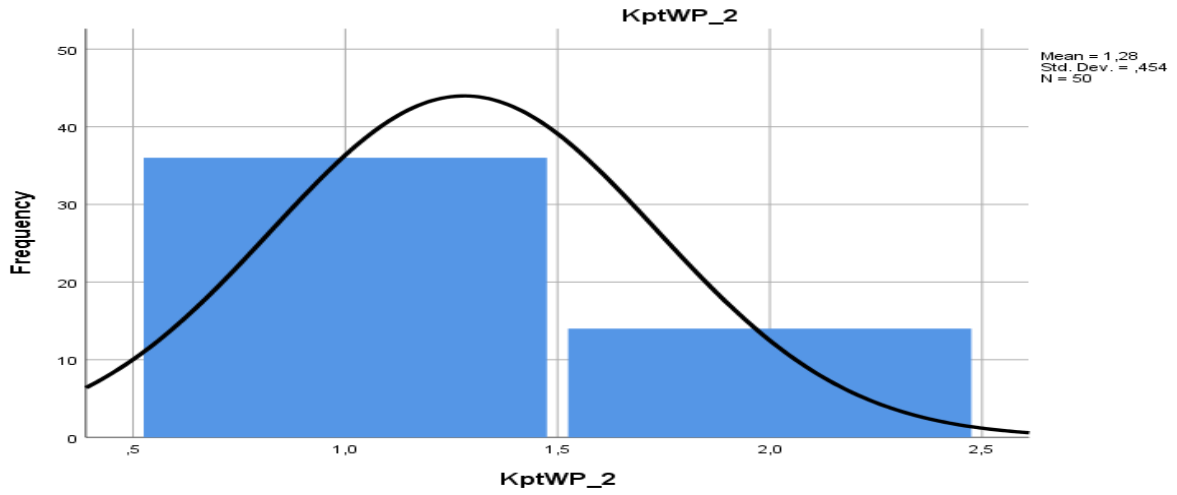
Berdasarkan gambar 2 diatas, terdapat 50 wajib pajak yang memberikan jawaban “Ya” dari pertanyaan nomor satu, 50 wajib pajak yang memberikan jawaban “Tidak” dari pertanyaan nomor dua, dan terdapat 50 wajib pajak yang memberikan “Ya” pada pertanyaan nomor tiga sampai dengan empat.

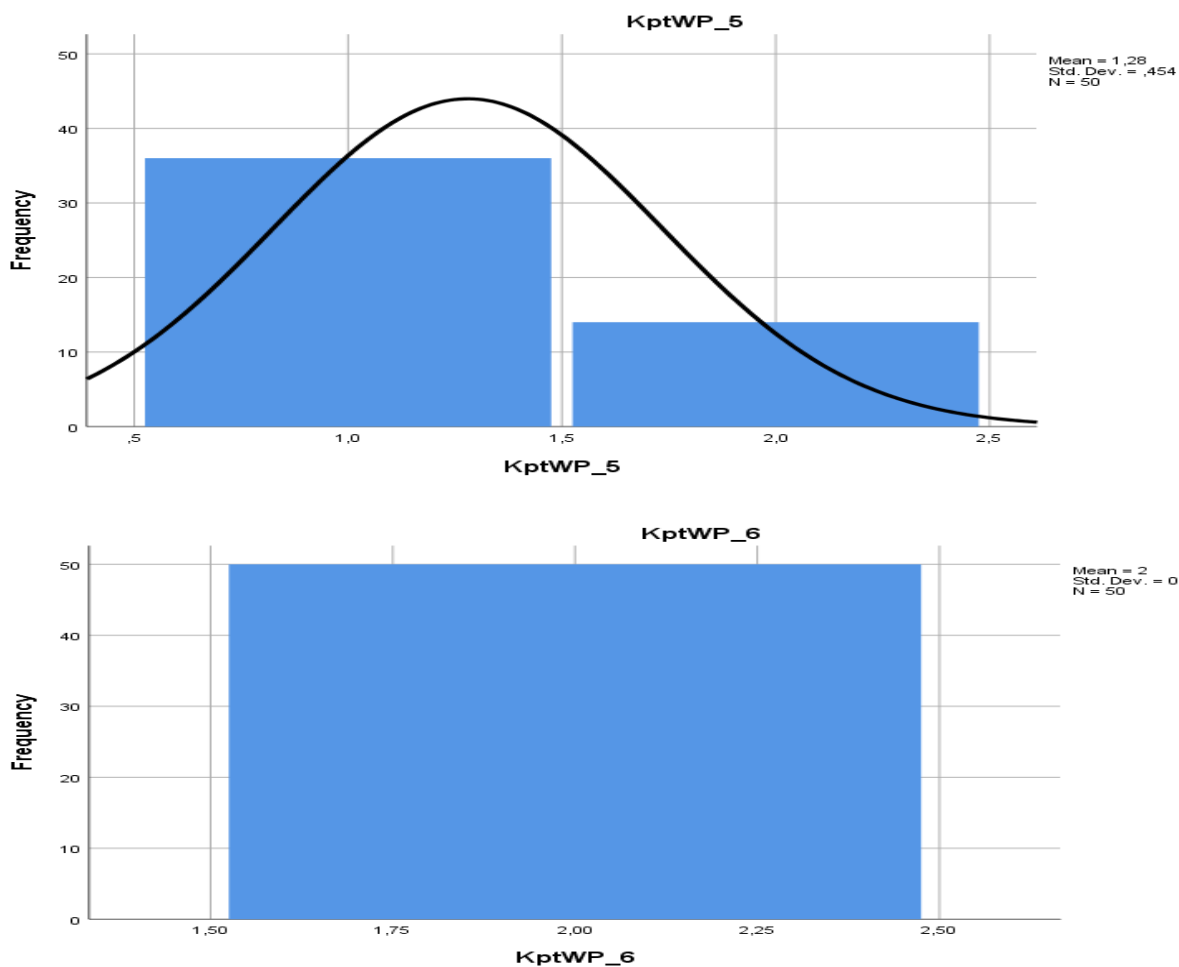
Hal ini menunjukkan bahwa dari 50 wajib pajak yang diwawancarai, jawaban yang diberikan terkait tingkat kepuasan dengan adanya si Jempol adalah positif, tidak ada wajib pajak yang memberikan tanggapan negatif terhadap diberlakukannya si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe. Dengan ini terbukti bahwa si Jempol membawa dampak yang baik terhadap pembayaran pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak meningkat dan wajib pajak merasa puas dengan melakukan pembayaran pajak menggunakan si Jempol. Wajib pajak merasa sangat terbantu, adanya si Jempol ini juga dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan pembayaran pajak.

### Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Adanya Program Si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe

Peneliti selanjutnya melakukan wawancara dengan wajib pajak terkait tingkat kepatuhan wajib pajak dengan adanya si Jempol, dan hasil yang didapat adalah positif seperti halnya tingkat kepuasan wajib pajak. Artinya, program si Jempol dapat menjadi sarana pembayaran pajak yang sangat efektif di kota Lhokseumawe, sehingga banyak wajib pajak yang merasa patuh dengan diberlakukannya sistem pembayaran pajak si Jempol (Jemput Pajak *Online*) ini. Pernyataan tersebut didukung oleh Normal Histogram yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS. Berikut adalah Normal Histogram tingkat kepatuhan wajib pajak dengan adanya program si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe:







**Gambar 3**  
**Hasil Wawancara Wajib Pajak Terkait Tingkat Kepatuhan**

Berdasarkan gambar 3 diatas, terdapat 50 wajib pajak yang memberikan jawaban “Ya” dari pertanyaan nomor satu. Artinya, seluruh wajib pajak merasa lebih patuh dalam membayar pajak. Terdapat 36 wajib pajak yang menjawab “Ya” dan 14 wajib pajak menjawab “Tidak” dari pertanyaan nomor 2. Artinya, banyak wajib pajak yang selalu membayar pajak tepat waktu, meskipun ada beberapa wajib pajak yang telat dalam melakukan pembayaran pajak. Hal ini disertai dengan alasan atau keterangan dari wajib pajak. Salah satu wajib pajak memberikan alasan terkait tidak membayar pajak tepat waktu yakni, “sebelumnya pernah beberapa kali saya tidak membayar pajak tepat waktu, karena kantor Samsat yang sulit untuk saya jangkau”. Keterangan lainnya yakni, “sebelum adanya si Jempol saya pernah dikenakan denda karena telat membayar pajak, saya telat seminggu dikarenakan saya sibuk bekerja sehingga tidak sempat ke kantor Samsat tepat waktu untuk membayar pajak”.

Selanjutnya terdapat 14 wajib pajak yang menjawab “Ya” dan terdapat 36 wajib pajak yang menjawab “Tidak” pada pertanyaan nomor 3. Artinya, sebanyak 14 orang yang ketika telat membayar pajak selalu dikenakan denda. Sebanyak 36 wajib pajak tidak pernah telat membayar pajak sehingga wajib pajak tersebut tidak dikenakan denda pajak. Terdapat 50 wajib pajak yang

menjawab “Ya” dari pertanyaan nomor 4. Artinya, seluruh wajib pajak selalu membayarkan pajaknya sesuai dengan yang terutang.

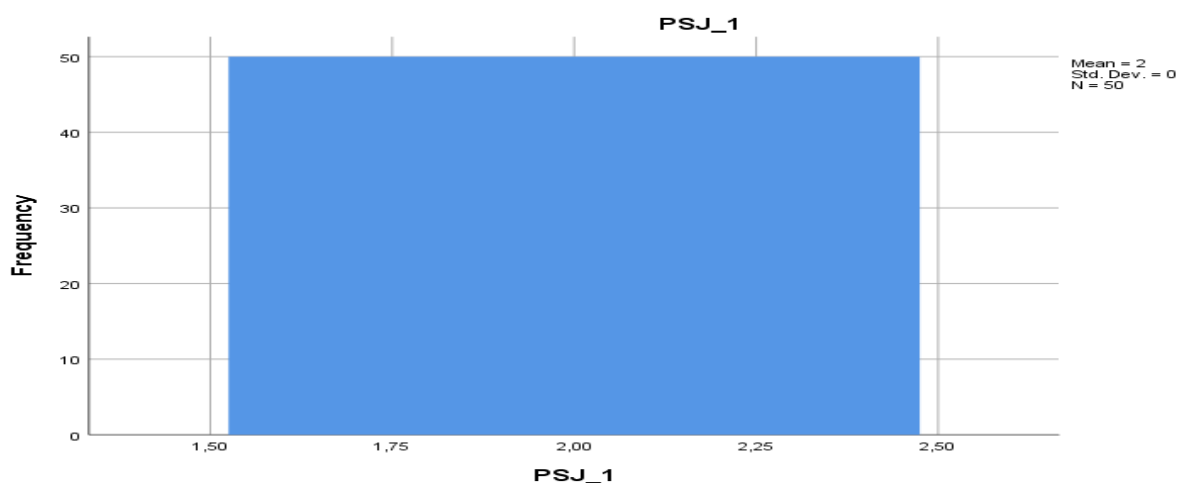
Terdapat juga 36 wajib pajak yang memberikan jawaban “Ya” dan terdapat 14 wajib pajak yang memberikan jawaban “Tidak” dari pertanyaan nomor 5. Artinya, sebanyak 36 wajib pajak yang selalu ingat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak, dan sebanyak 14 wajib pajak yang terkadang lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Namun ada beberapa wajib pajak yang ingat tanggal jatuh tempo, namun tidak bisa langsung membayarkan pajaknya karena dalam keadaan sibuk bekerja.

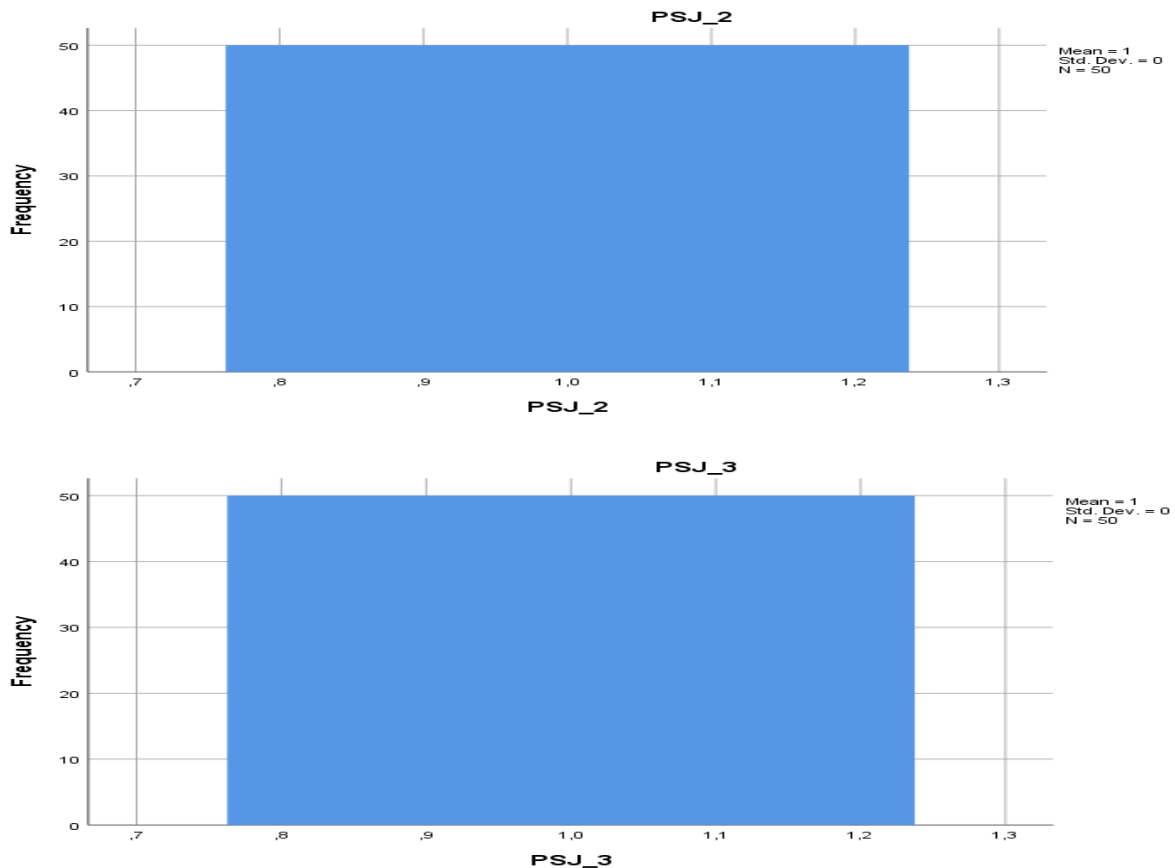
Hasil dari pertanyaan terakhir yakni, terdapat 50 wajib pajak yang memberikan jawaban “Tidak”. Artinya, tidak ada seorang pun wajib pajak yang mendapat surat teguran pajak, karena berdasarkan dari keterangan salah satu wajib pajak bahwa, “Surat teguran pajak diberitakan ketika wajib pajak telat membayar pajak lebih dari 2 (dua) tahun”.

Berdasarkan dari deskripsi di atas, disimpulkan bahwa program si Jempol ini membawa dampak baik dan positif dan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang tempat tinggalnya di daerah pelosok desa dan jauh dari kantor Samsat. Tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dan wajib pajak menjadi taat dan patuh dalam melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan si Jempol. Banyak wajib pajak yang merasa bersyukur dengan diberlakukannya si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe. Dengan ini penunggakan pajak yang terjadi dapat berkurang.

#### ✓ Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terkait Program Si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe

Pemberlakuan Program Si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe membawa dampak yang baik serta dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor. Pernyataan tersebut didukung oleh Normal Histogram yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS. Berikut adalah Normal Histogram terkait program si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe:





**Gambar 4**  
**Hasil Wawancara Wajib Pajak Terkait Program si Jempol (Jemput Pajak Online)**

Berdasarkan gambar 4 diatas, terdapat 50 wajib pajak yang memberikan jawaban “Tidak” dari pertanyaan nomor satu. Artinya, seluruh wajib pajak merasa bahwa tata cara pembayaran pajak dengan menggunakan si Jempol tidaklah sulit untuk dilakukan. Berikut hasil wawancara dari wajib pajak terkait program si Jempol, peneliti mengajukan pertanyaan kepada salah satu wajib pajak yaitu bapak Ir. Saifullah, “apakah tata cara pembayaran pajak menggunakan si Jempol sulit untuk dilakukan?”. Jawabnya:

“Tata cara pembayaran pajak dengan program si Jempol ini pada umumnya sama seperti tata cara pembayaran pajak langsung di kantor Samsat, yaitu cukup membawa foto *copy* STNK serta KTP dan di *copy* pada 1 halaman yang sama, dan melampirkan STNK yang asli. Menurut saya “tidak sulit sama sekali”. Yang menjadi keunggulan dari si Jempol ini sendiri adalah proses pembayarannya yang sangat cepat membuat saya tidak perlu menunggu lama dan tidak perlu mengantri seperti halnya di Kantor Bersama Samsat. Saya pribadi sangat mendukung dengan peluncuran si Jempol ini, yang dengan adanya program ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, dan tidak perlu jauh-jauh ke kantor Samsat untuk membayar pajak. Saya berharap program Jempol ini diterapkan di seluruh aceh guna memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak”.

Hasil wawancara bersama bapak Ir. Saifullah ini mewakili seluruh wajib pajak, yaitu program si Jempol membawa hal baik terkait pembayaran pajak. Karena utamanya Program si Jempol yaitu dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sehingga dapat mengurangi penunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terjadi di Aceh.

Selanjutnya berdasarkan gambar 4.4 diatas, terdapat 50 wajib pajak yang memberikan jawaban "Ya" dari pertanyaan nomor 2 dan 3. Artinya, wajib pajak merasa terus berminat dalam melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan si Jempol. Wajib pajak juga mengakui bahwa pembayaran pajak melalui Si Jempol sangat efektif dan cepat serta dapat menghemat waktu.

### Perbandingan Pembayaran Pajak Sebelum Adanya Si Jempol Dengan Setelah Adanya Si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe

Secara garis besar, berdasarkan hasil wawancara program si Jempol dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, peluncuran si Jempol ini dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Berikut data yang diperoleh dari kantor Samsat terkait jumlah pembayaran pajak 6 (enam) bulan sebelum adanya si Jempol dengan 6 (enam) bulan setelah adanya si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe:

**Tabel 1**  
**Perbandingan 6 Bulan Sebelum dan 6 Bulan Sesudah Adanya si Jempol di Samsat Kota Lhokseumawe**

Bulan (12 Bulan)	Unit/ Bulan	Jumlah Pendapatan Diperoleh
Apr-21	3.077	Rp. 2.096.213.750
Mei-21	3.393	Rp. 2.096.325.500
Jun-21	4.365	Rp. 2.771.965.600
Jul-21	4.365	Rp. 2.771.965.600
Agust-21	4.921	Rp. 2.993.406.300
Sep-21	4.922	Rp. 3.072.288.600
<b>Jumlah Unit/ 6 bulan</b>	<b>24.624</b>	<b>Rp. 15.447.410.700</b>
Okt-21	4.950	Rp. 3.074.097.711
Nop-21	4.490	Rp. 3.001.148.319
Des-21	5.010	Rp. 3.734.227.624
Jan-22	4.785	Rp. 3.079.199.247
Feb-22	4.562	Rp. 2.498.553.637
Mar-22	5.197	Rp. 4.247.175.215
<b>Jumlah Unit/ 6 bulan</b>	<b>28.994</b>	<b>Rp. 19.634.401.753</b>
<b>Total</b>	<b>69.094</b>	<b>Rp. 43.409.880.563</b>

Sumber: Laporan penerimaan Samsat Jempol Kota Lhokseumawe

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor meningkat yaitu sebesar 28.994 unit kendaraan dan

sebanyak Rp. 19.634.401.753 pendapatan yang diperoleh dari hasil pemungutan pajak selama 6 (enam) bulan diberlakukannya Si Jempol di Samsat kota Lhokseumawe. Seperti yang telah peneliti bahas sebelumnya pada Bab I, bahwasanya dari keseluruhan kendaraan di Lhokseumawe baik roda dua maupun roda empat terdapat sebanyak 124.947 unit kendaraan, dan berdasarkan data dari *e-samsat* BPKA mencatat pada periode 1 Januari hingga 28 September 2021 hanya 40.100 unit kendaraan yang membayar pajak, selebihnya sebanyak 84.847 unit kendaraan yang menunggak pembayaran pajak.

Dari deskripsi diatas dapat dilihat bahwa jumlah pembayaran pajak oleh wajib pajak meningkat yang dari awalnya sebanyak 40.100 unit setelah 6 (enam) bulan diterapkannya si Jempol naik menjadi 69.094 unit kendaraan yang membayar pajak dan sebanyak Rp. 43.409.880.563 pendapatan yang diperoleh dari hasil pemungutan pajak. Sebesar 28.994 jumlah unit kendaraan yang meningkat pembayarannya dan sebanyak Rp. 19.634.401.753 pendapatan pajak meningkat setelah adanya si Jempol. Oleh karena itu, si Jempol ini berdampak positif dan dapat meningkatkan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

- **Perbandingan Pembayaran Pajak Menggunakan Si Jempol Dengan Pembayaran Pajak Langsung Di Kantor Samsat**

Pada kantor Samsat terdapat laporan yang berbeda antara penerimaan pajak dengan menggunakan si Jempol dan Penerimaan Pajak dengan langsung membayar PKB di Kantor Bersama Samsat. Berikut laporan yang diperoleh peneliti dari Kantor Bersama Samsat terkait jumlah unit kendaraan yang membayar PKB dengan program si Jempol serta Pendapatan yang diperoleh:

**Tabel 2**

**Jumlah Unit Pembayaran PKB Dengan Menggunakan Si Jempol Serta Pendapatan Yang Diperoleh**

Bulan (6 Bulan)	Unit/ Bulan	Jumlah Pendapatan Diperoleh
Okt-21	264	Rp. 108.079.200
Nop-21	252	Rp. 111.286.710
Des-21	316	Rp. 178.865.039
Jan-22	156	Rp. 139.903.308
Feb-22	203	Rp. 97.644.915
Mar-22	257	Rp. 160.771.696
<b>Jumlah Unit/ 6 bulan</b>	<b>1.448</b>	<b>Rp. 796.550.868</b>

Sumber: Laporan penerimaan Samsat Jempol Kota Lhokseumawe

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 6 (enam) bulan diberlakukannya si Jempol di Samsat kota Lhokseumawe terdapat 1.448 unit kendaraan yang membayar pajak dengan Si Jempol, serta sebanyak Rp. 796.550.868 Pendapatan pajak yang didapatkan pihak Jempol dari pembayaran PKB oleh wajib pajak.

Selanjutnya peneliti akan membahas jumlah unit kendaraan yang membayar PKB langsung di Kantor Bersama Samsat. Berikut adalah jumlah wajib pajak yang membayar PKB langsung di Samsat serta pendapatan yang diperoleh:

**Tabel 3**  
**Jumlah Unit Pembayaran PKB Dengan Langsung Membayar Pajak Di Kantor Bersama Samsat Serta Pendapatan Yang Diperoleh**

Bulan (6 Bulan)	Unit/ Bulan	Jumlah Pendapatan Diperoleh
Okt-21	4.686	Rp. 2.966.018.511
Nop-21	4.238	Rp. 2.889.861.609
Des-21	4.694	Rp. 3.555.362.585
Jan-22	4.629	Rp. 2.939.295.939
Feb-22	4.359	Rp. 2.400.908.722
Mar-22	4.940	Rp. 4.086.403.519
<b>Jumlah Unit/ 6 bulan</b>	<b>27.546</b>	<b>Rp. 18.837.850.885</b>

Sumber: Laporan penerimaan Samsat Jempol Kota Lhokseumawe

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 27.546 unit kendaraan yang membayar pajak langsung di Kantor Bersama Samsat, serta terdapat sebanyak Rp. 18.837.850.885 pendapatan yang diperoleh dari wajib pajak yang membayarkan pajaknya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab IV dapat disimpulkan bahwa si Jempol sangat berdampak baik dan membawa hal positif terhadap pembayaran pajak di Samsat kota Lhokseumawe. Tingkat kepuasan wajib pajak meningkat, dan wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak si Jempol. Wajib pajak sangat terbantu dengan adanya si Jempol karena dapat menumbuhkan kesadaran dan dapat memudahkan wajib pajak dalam hal membayar pajak.

Program si Jempol juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Program si Jempol memberikan pengaruh yang baik dan positif dalam mengurangi penunggakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini didukung dengan hasil wawancara bersama salah seorang wajib pajak. Harapan beliau mewakili seluruh wajib pajak yang peneliti wawancarai bahwasanya semoga si Jempol di terapkan di seluruh kantor Samsat yang ada di Aceh guna untuk melancarkan dan meningkatkan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Jumlah pembayaran pajak oleh wajib pajak meningkat yang dari awalnya sebanyak 40.100 unit setelah 6 (enam) bulan diterapkannya si Jempol naik menjadi 69.094 unit kendaraan yang membayar pajak dan sebanyak Rp. 43.409.880.563 pendapatan yang diperoleh dari hasil pemungutan pajak. Sebesar 28.994 jumlah unit kendaraan yang meningkat pembayarannya dan sebanyak Rp. 19.634.401.753 pendapatan pajak meningkat setelah adanya si Jempol. Oleh karena itu, si Jempol ini berdampak positif dan dapat meningkatkan pembayaran pajak oleh wajib pajak.



## Rekomendasi/ Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Fasilitas si Jempol, diharapkan kedepannya kendaraan yang digunakan petugas si jempol diperbanyak lagi, maksimal 4 (empat) kendaraan sehingga antara petugas bisa membagi tugasnya masing-masing, sehingga di setiap harinya petugas Jempol bisa bersamaan bekerja dengan titik pusat pembayaran di berbagai tempat, baik di pelosok-pelosok desa maupun di tempat-tempat keramaian. Karena dengan banyak kendaraan yang di operasikan maka kesadaran dan kepatuhan rakyat dalam dalam membayar pajak akan meningkat.
2. Berkaitan dengan diberlakukannya sistem Jempol (Jemput Pajak *Online*) diharapkan wajib pajak agar tepat waktu dan tidak menunggak dalam melakukan pembayaran pajak supaya wajib pajak dapat terhindar dari denda pajak.
3. Diharapkan juga supaya wajib pajak tidak lagi mengatri di Kantor Samsat karena sekarang sudah ada si Jempol di sekitar kita.

## Daftar Pustaka

### Sumber Penulisan Artikel Jurnal

- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Waha, G. G., Pangemanan, S. S., & Warongan, J. D. . (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada Uptd Samsat Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2), 2511–2520. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i2.23547>
- Wati, L. J., MS, M., & Pandjaitan, D. R. H. (2018). analisis Kualitas Pelayanan Ladies Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Mall Bumi Kedaton Bandar Lampung. *Bisnis Dan Manajemen*, 11(1), 20–32.
- I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi; Kadek Wulandari Laksmi P. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50–61. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi>
- Mustapa, J., & Lubis, T. (2020). Analisis analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan samsat lubuk pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 101–107.

### Sumber Penulisan dari buku

- Shidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan (M. Anwar (ed.); Vol. 53, Issue 9)*. CV. Nata Karya. Ponorogo. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf)

**Sumber Penulisan Media Online**

- Mubarak, Z. (2021). *Samsat Lhokseumawe Luncurkan Sijempol, Kendaraan Sistem Jemput Pajak dan Print Nota di Tempat Artikel ini telah tayang di SerambiNews.com dengan judul Samsat Lhokseumawe Luncurkan Sijempol, Kendaraan Sistem Jemput Pajak dan Print Nota di Tempat.* Serambinews.Com. <https://aceh.tribunnews.com/2021/09/21/samsat-lhokseumawe-luncurkan-sijempol-kendaraan-sistem-jemput-pajak-dan-print-nota-di-tempat>
- Rahmad. (2021a). *Aksi siJempol Jemput pajak Kendaraan.* Antarafoto.Com. <https://www.antarafoto.com/foto-cerita/v1635919534/aksi-sijempol-jemput-bola-pajak-kendaraan>