



Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jember: Studi Kualitatif Perspektif Etika Bisnis Islam

Intan Novita Sari^{1*}, Magfirah², Oktavia Putri Hamidah³, Luluk Musfiroh⁴

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

^{1*}intansari202004@gmail.com, ²magfirahmagfirah623@gmail.com, ³oktaviahamidah91@gmail.com ⁴lulukm88@uinkhas.ac.id^{4*}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Jember melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya transparansi diwujudkan melalui digitalisasi layanan, pemanfaatan media sosial, call center, dan sosialisasi di luar kantor, yang memberikan akses informasi lebih terbuka kepada wajib pajak. Sementara itu, akuntabilitas diperkuat melalui audit berkala, bukti pembayaran elektronik, pelatihan pegawai, dan evaluasi publik berbasis ulasan daring. Langkah-langkah tersebut menunjukkan adanya komitmen dalam meningkatkan efisiensi dan integritas layanan pajak, serta membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Secara keseluruhan, penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan Samsat Jember berperan penting dalam menciptakan sistem perpajakan yang adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kata Kunci : Transparansi, Akuntabilitas, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Jember, Etika Bisnis Islam

Abstract

This study aims to examine transparency and accountability in motor vehicle tax services at Samsat Jember using a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, questionnaires, and documentation. Data analysis employed the Miles and Huberman model with source triangulation to ensure validity. The findings reveal that transparency is enhanced through service digitalization, the use of social media, call centers, and off-site public outreach, enabling taxpayers to access accurate information more easily. Accountability is strengthened through regular audits, electronic payment receipts, staff training, and public service evaluations via online reviews. These efforts reflect a commitment to improving service efficiency and integrity while fostering public trust in tax administration. Overall, transparency and accountability practices at Samsat Jember contribute significantly to developing a fair, open, and reliable vehicle taxation system.

Keyword : Transparency, Accountability, Motor Vehicle Tax, Samsat Jember, Islamic Business Ethics

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam sistem pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur dan layanan publik. Keberadaannya sangat krusial dalam mendukung proyek-proyek publik, memastikan akses transportasi yang layak, serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional demi kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk pajak yang memiliki kontribusi penting dalam pembangunan adalah pajak kendaraan bermotor, yang dikenakan kepada pemilik kendaraan sebagai bentuk tanggung jawab dalam penggunaan fasilitas transportasi (Putri & Imsar, 2024).

Untuk mengelola hal ini, pemerintah membentuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang menyatukan berbagai layanan kendaraan bermotor, seperti registrasi, pembayaran pajak, dan pengurusan bea balik nama dalam satu sistem terkoordinasi (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, 2025).

Penyelenggaraan Samsat menuntut adanya integrasi, transparansi, dan akuntabilitas guna menciptakan layanan yang efisien dan bebas dari mal administrasi. Sebagai lembaga yang mengelola pajak kendaraan bermotor, Samsat bertanggung jawab memastikan setiap proses administrasi berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, terkoordinasi dengan baik, serta terbuka bagi masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan kendaraan bermotor





(Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, 2025).

Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam menciptakan sistem administrasi yang kredibel dan terpercaya (Marismiati & Hardiyanti, 2025). Dalam perspektif etika politik Islam, kedua prinsip ini berperan penting dalam meningkatkan tata kelola yang baik serta membangun kepercayaan publik (Fai'q et al., 2024). Transparansi sebagai bagian dari tata kelola yang baik, memastikan masyarakat memperoleh akses informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, serta mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat mencegah praktik mal administrasi dan pungutan liar (Kipshidze, 2023). Sementara itu, akuntabilitas merupakan faktor penting yang memastikan bahwa setiap tahapan layanan publik dilaksanakan sesuai regulasi yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan secara profesional (Ntangeki et al., 2023). Implementasi kedua prinsip ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan Samsat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan kendaraan bermotor.

Penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor di beberapa Samsat daerah masih menghadapi berbagai kendala. Seperti dalam penelitian menjelaskan mengenai minimnya keterbukaan informasi terkait prosedur dan biaya administrasi sering kali menimbulkan ketidakjelasan bagi wajib pajak. Kurangnya pengawasan dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor membuka peluang bagi praktik pungutan liar, yang berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat dan tingkat kepatuhan pajak (Fatima & Silalahi, 2022). Di sisi lain, upaya digitalisasi melalui e-Samsat juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kesadaran masyarakat, serta kurangnya kepercayaan terhadap sistem transaksi digital yang menghambat efektivitas layanan pajak berbasis elektronik (Enggaryanti, 2024). Hambatan dalam sistem konvensional dan digital ini menunjukkan bahwa peningkatan transparansi, pengawasan yang lebih ketat, serta penguatan infrastruktur dan sosialisasi digital menjadi langkah strategis guna menciptakan sistem perpajakan kendaraan bermotor yang lebih efektif dan terpercaya.

Rendahnya transparansi dan lemahnya akuntabilitas dapat menyebabkan stagnasi dalam penerimaan pajak. Akuntabilitas yang lemah dapat menghambat pengumpulan pajak, berpotensi berdampak pada pembangunan daerah dengan membatasi dana yang tersedia untuk layanan publik dan perbaikan infrastruktur (Cifuentes-Faura et al., 2024). Peningkatan keterbukaan informasi, penguatan sistem pengawasan, serta penerapan teknologi digital menjadi langkah strategis yang diperlukan guna menciptakan sistem perpajakan kendaraan bermotor yang lebih efektif dan terpercaya. Namun, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem perpajakan tidak hanya menjadi kebutuhan administratif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai moral dan etika yang sejalan dengan prinsip etika bisnis syariah.

Dalam etika bisnis syariah, transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip fundamental yang harus diterapkan dalam setiap aspek pelayanan publik, termasuk pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Transparansi dalam perpajakan mencerminkan nilai-nilai kejujuran (*sidq*) dan keterbukaan (*tabligh*), yang mengharuskan pemerintah dan lembaga memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya publik sesuai ajaran Islam (Rastgar et al., 2023). Di sisi lain, Akuntabilitas mencerminkan nilai kepercayaan dengan menunjukkan komitmen dan kesediaan untuk bertanggung jawab, sejalan dengan amanah yang diberikan oleh Allah (Nasution et al., 2023).

Dalam konteks Samsat, penerapan prinsip ini bertujuan untuk menciptakan sistem yang adil, efisien, dan bebas dari praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang. Studi dalam konteks penerapan akuntabilitas berbasis syariah dalam konsep *Enterprise Theory* dapat mendorong terciptanya ekonomi yang berkelanjutan. Prinsip akuntabilitas syariah, yang mengedepankan transparansi, kejujuran, dan tanggung jawab sosial, tidak hanya menguntungkan perusahaan tetapi juga masyarakat dan lingkungan. Dengan mengintegrasikan prinsip syariah dalam operasional perusahaan, ekonomi yang adil dan berkelanjutan dapat terwujud, seiring dengan pencapaian kesejahteraan bersama dalam jangka panjang (Wahyuni & Abdullah, 2021).

Samsat Jember sebagai penyelenggara layanan pajak kendaraan bermotor harus memastikan bahwa sistem perpajakannya berlandaskan prinsip keadilan (*al-'adalah*) dan kemaslahatan umum (*maslahat*). Ketidakterbukaan informasi, sistem administrasi yang berbelit, serta praktik pungutan liar dapat dikategorikan sebagai zulm (ketidakadilan) yang merugikan wajib pajak. Selain itu, birokrasi yang tidak efisien dan menimbulkan ketidakpastian dapat dikategorikan sebagai gharar, yang bertentangan dengan prinsip keadilan dalam Islam. Oleh karena itu, Samsat perlu memastikan bahwa setiap wajib pajak memiliki akses yang setara terhadap informasi perpajakan serta pelayanan yang adil dan transparan.

Dalam konteks pelayanan publik, kepercayaan masyarakat menjadi faktor penentu tingkat kepatuhan pajak. Masyarakat yang merasa dilayani secara adil, jujur, dan transparan akan lebih cenderung untuk memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan terhadap lembaga pemerintah akan berdampak negatif terhadap tingkat kepatuhan dan citra institusi (Aulia et al., 2024). Dengan demikian, integrasi prinsip syariah dalam layanan perpajakan menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan akuntabilitas, memperbaiki kualitas pelayanan, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Etika adalah kajian yang terstruktur mengenai perilaku, nilai-nilai, serta konsep tentang baik, buruk, benar, salah, dan sebagainya. Dalam konteks bisnis, etika merujuk pada perilaku yang dianggap baik atau buruk, benar atau salah. Konsep ini diterjemahkan dalam konteks saat ini dengan fokus pada kesetaraan dan keadilan. Etika bisnis Islam mencakup nilai, norma, dan prinsip moral Islam yang menjadi dasar dalam bertindak dan berperilaku, sehingga membentuk karakter dan



kebiasaan dalam dunia bisnis (Jazil & Hendrasto, 2021). Etika bisnis syariah mencakup seperangkat nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip yang mengatur tindakan dan praktik bisnis yang sesuai dengan ajaran Islam. Etika bisnis syariah mengutamakan keuntungan materi selain keuntungan spiritual, sosial, dan lingkungan. Singkatnya, etika bisnis syariah adalah standar untuk menilai seberapa dekat praktik bisnis atau perdagangan dengan nilai-nilai ajaran Islam (Hasan, 2020).

Sikap fundamental dalam etika bisnis Islami meliputi empat prinsip utama yang harus dimiliki oleh setiap wirausaha. Pertama, kejujuran (*shiddiq*), yang mengharuskan pelaku bisnis untuk selalu berkata benar dan bertindak sesuai dengan ucapan, serta menghindari dusta dan kebohongan, yang dapat merusak kepercayaan. Kedua, amanah, yaitu menjaga dan melaksanakan tanggung jawab dengan penuh kesadaran dan integritas, serta menepati janji yang telah disepakati. Ketiga, tabligh, yang berarti menyampaikan informasi dengan jelas dan jujur kepada konsumen mengenai produk atau layanan, termasuk kelebihan dan kekurangannya, untuk membangun kepercayaan. Keempat, fathonah, yang menekankan kecerdasan dalam memahami bisnis dan mengambil keputusan yang tepat berdasarkan pengetahuan yang luas tentang pasar, produk, dan aspek legal (Jazil & Hendrasto, 2021).

Prinsip etika bisnis meliputi integritas, tanggung jawab, dan keadilan dengan mengutamakan transparansi, kejujuran, dan perlakuan adil terhadap semua pihak. Ini juga menghormati hak asasi manusia, memperhatikan keberlanjutan lingkungan, serta mematuhi hukum yang berlaku, sambil memastikan kualitas produk dan layanan yang tinggi (Fauzan et al., 2023).

Prinsip dasar etika bisnis Islam diantaranya (Jazil & Hendrasto, 2021):

1. Prinsip Ketauhidan

Prinsip ketauhidan berarti bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh para wirausaha syariah harus mengutamakan aspek tauhid, yaitu mengesakan Allah Swt., terlepas dari apakah mereka menjual, membeli, menimbang, membungkus, atau melakukan hal-hal lainnya.

2. Prinsip Keilmuan

Prinsip keilmuan adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh wirausahawan muslim didasarkan pada keilmuan. Semua aspek bisnis mulai dari produksi, konsumsi, dan distribusi dibahas dalam penelitian ini.

3. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan adalah meletakkan sesuatu pada tempatnya atau hal ini sering disebut dengan proporsional, yakni memberikan ketentuan ataupun porsi tertentu kepada siapa pun yang berhak sesuai dengan kadar masing-masing. Perilaku keadilan merupakan cerminan utama dari prinsip wirausaha syariah. Oleh karena itu, prinsip keadilan harus diterapkan di setiap aktivitas.

4. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab adalah kemampuan untuk menanggung segala konsekuensi dari apa yang dilakukan atau dikatakan.

5. Prinsip Kebebasan

Prinsip kebebasan berarti bahwa tindakan tidak dapat dilakukan tanpa batasan pada aturan ketentuan yang lainnya. Ketika memasuki dunia bisnis, kebebasan bertindak dengan siapa pun, termasuk kebebasan seorang wirausaha untuk memutuskan apa yang mereka jual dan melakukan apa yang mereka lakukan.

6. Prinsip Kebijakan (Ihsan)

Prinsip kebijakan (ihsan) adalah melakukan tindakan bijak dalam hal kewirausahaan, yang berarti bijaksana dalam mengambil keputusan. Ini mempengaruhi pesaing, rekan bisnis, konsumen, komunitas, negara, dan bahkan lingkungan.

7. Prinsip Halal vs Haram

Halal adalah apa-apa yang Allah Ta'ala tetapkan sebagai segala sesuatu yang boleh dimakan, dimanfaatkan, dan bermanfaat. Haram adalah apa-apa yang Allah Ta'ala tetapkan sebagai hal yang dilarang dikonsumsi atau didekati.

Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting karena pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna untuk menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari (Amba et al., 2023). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Sebagai dasar hukum, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur asas-asas pelayanan publik yang bertujuan untuk memastikan layanan yang efisien, adil, dan transparan. Asas-asas tersebut mencakup prinsip kepentingan umum, yang mengutamakan kebutuhan masyarakat, serta kepastian hukum, yang memastikan pelayanan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. Asas kesamaan hak menjamin akses setara untuk semua, sementara keseimbangan hak dan kewajiban menekankan pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban. Keprofesionalan dan partisipatif mengharuskan penyelenggara memiliki kompetensi yang sesuai dan melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan.



Selain itu, asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, dan akuntabilitas memastikan bahwa pelayanan tidak membedakan siapapun, informasi mudah diakses, dan setiap proses dapat dipertanggungjawabkan. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan memastikan pelayanan diberikan dengan cepat, mudah, dan adil untuk semua.

Salah satu asas yang sangat penting dalam pelayanan publik adalah prinsip transparansi, yang memastikan bahwa proses layanan dapat dipahami dan diakses oleh masyarakat. Keterbukaan ini memungkinkan warga untuk diinformasikan tentang bagaimana layanan dilakukan, menumbuhkan kepercayaan dan akuntabilitas. Kebijakan publik yang efektif meningkatkan transparansi dengan menetapkan standar layanan minimum dan mengintegrasikan teknologi, yang secara kolektif berkontribusi pada peningkatan pemberian layanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, transparansi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat (Panarangi et al., 2024).

Dengan demikian, prinsip transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya memastikan keterbukaan dalam prosedur layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas. Akuntabilitas dalam pelayanan publik berarti bahwa pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan kebijakannya, memastikan bahwa setiap proses dan hasil transparan dan dapat dibenarkan kepada publik. Prinsip ini mendorong kepercayaan publik, karena warga negara dapat meminta pertanggungjawaban pihak berwenang atas tindakan mereka (Rahmawati & Tjenreng, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Jember dalam perspektif etika bisnis Islam. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna di balik praktik pelayanan publik dan interpretasi subjektif para pelaku layanan maupun masyarakat sebagai pengguna jasa.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Teratai Jember yang berlokasi di Jalan Teratai No. 10–11, Kelurahan Kaliwates, Kecamatan Kaliwates, Kota Jember, Jawa Timur, 68117. Lokasi ini dipilih secara purposive karena merupakan pusat pelayanan pajak kendaraan bermotor yang strategis dan representatif, dengan cakupan layanan untuk wilayah perkotaan dan sekitarnya. Samsat Teratai dikenal sebagai unit pelayanan yang telah menerapkan sistem digital dalam proses administrasi, seperti e-Samsat, audit berkala berbasis elektronik, serta layanan informasi melalui media sosial dan call center. Penelitian dilaksanakan selama satu bulan pada Januari 2025, dengan mempertimbangkan periode aktif pelayanan tahunan yang memungkinkan observasi langsung terhadap interaksi antara petugas dan wajib pajak. Dengan kondisi geografis yang mudah diakses dan posisi kelembagaan yang aktif dalam inovasi pelayanan publik, lokasi ini relevan untuk diteliti dalam konteks transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis Islam.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu pegawai Samsat Teratai Jember dan masyarakat sebagai wajib pajak atau pengguna layanan. Pegawai yang dijadikan subjek mencakup petugas administrasi, bagian pelayanan, serta petugas call center yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, masyarakat yang menjadi subjek adalah wajib pajak yang telah menggunakan layanan Samsat dalam kurun waktu satu tahun terakhir dan memiliki pengalaman interaksi langsung dengan sistem pelayanan. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan aktif dan kemampuan memberikan informasi yang relevan terkait penerapan transparansi, akuntabilitas, serta nilai-nilai etika bisnis Islam dalam proses pelayanan publik di Samsat Teratai Jember.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, kuesioner, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pegawai Samsat dan wajib pajak untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi mereka terkait penerapan transparansi dan akuntabilitas pelayanan berdasarkan etika bisnis Islam. Observasi langsung dilakukan di lokasi layanan untuk mengamati interaksi antara petugas dan masyarakat, alur pelayanan, serta ketersediaan informasi publik. Selain itu, kuesioner dibagikan kepada sejumlah wajib pajak untuk memperoleh gambaran umum mengenai kepuasan dan pemahaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa laporan internal, prosedur standar operasional, serta informasi digital dari situs resmi dan media sosial Samsat Jember.

Teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan kuesioner agar lebih terarah pada tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tematik untuk mempermudah pemahaman dan identifikasi pola. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara berulang dengan mencermati keterkaitan antar data serta memastikan konsistensi temuan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan



membandingkan informasi dari berbagai narasumber dan metode pengumpulan data yang berbeda guna meningkatkan validitas hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparansi Pelayanan Samsat Jember dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Transparansi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan elemen kunci dalam mewujudkan sistem administrasi yang kredibel dan terpercaya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan prinsip keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan. Dalam konteks Samsat Jember, transparansi diterapkan melalui berbagai langkah strategis yang bertujuan untuk memastikan bahwa wajib pajak mendapatkan akses informasi yang jelas, akurat, dan dapat diandalkan terkait kewajiban perpajakan mereka. Beberapa langkah yang telah diterapkan meliputi:

1. Keterbukaan Informasi Biaya Pajak Kendaraan

Transparansi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan komponen krusial dalam membentuk sistem administrasi publik yang akuntabel dan dipercaya masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan asas keterbukaan sebagai prinsip dasar dalam penyelenggaraan layanan publik (UU No. 25 Tahun 2009). Dalam konteks Samsat Jember, transparansi direalisasikan melalui upaya penyediaan informasi biaya pajak kendaraan secara terbuka baik di area fisik pelayanan maupun melalui media digital resmi. Keterbukaan ini bertujuan untuk meminimalisasi praktik pungutan liar serta memberikan kepastian hukum dan kenyamanan bagi wajib pajak (Fatima & Silalahi, 2022).

Tindakan petugas Samsat yang menyampaikan rincian pembayaran secara langsung kepada wajib pajak mencerminkan internalisasi nilai shiddiq (kejujuran) dan amanah (tanggung jawab). Prinsip shiddiq mengharuskan pelaksana layanan untuk bersikap jujur, tidak menutupi informasi biaya, serta menjauhkan diri dari perilaku manipulatif (Jazil & Hendrasto, 2021). Hal ini sesuai dengan nilai Al-Qur'an dalam Surat At-Taubah ayat 119, yang menyeru agar orang beriman senantiasa bersama orang-orang yang jujur, serta Surat Al-Mulk ayat 15, yang menegaskan pentingnya menjaga amanah dalam segala bentuk tanggung jawab publik (Surat At-Taubah Ayat 119, 2007; Surat Al-Mulk Ayat 15, 2007).

Namun demikian, meskipun keterbukaan informasi telah dilakukan secara formal, masih terdapat kebingungan di kalangan wajib pajak, khususnya terkait rincian dan klasifikasi biaya pajak kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip tabligh (penyampaian informasi) belum sepenuhnya dijalankan secara efektif. Prinsip ini tidak hanya menuntut informasi disediakan, tetapi juga disampaikan secara jelas, komunikatif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat (Hasan, 2020). Dalam konteks ini, penyampaian informasi visual semata tidak cukup tanpa diiringi sosialisasi langsung dan penyuluhan yang menjangkau masyarakat dengan pendekatan yang edukatif dan inklusif.

Dalam etika bisnis Islam, penyampaian informasi yang tidak memadai dapat menyebabkan gharar (ketidakpastian) dan membuka peluang terjadinya ketidakadilan, baik secara ekonomi maupun sosial (Jazil & Hendrasto, 2021). Oleh karena itu, transparansi tidak dapat dipahami hanya sebagai keterbukaan data, tetapi juga sebagai proses komunikasi publik yang strategis. Prinsip tabligh sebagaimana diingatkan dalam Surat Al-Ahzab ayat 70—yang menganjurkan berkata benar dan menyampaikan kebenaran secara jelas—harus menjadi bagian dari strategi pelayanan publik yang proaktif (Surat Al-Ahzab Ayat 70, 2007). Melalui pendekatan ini, Samsat Jember diharapkan tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membangun pemahaman yang menyeluruh bagi masyarakat terkait hak dan kewajiban perpajakan mereka.

2. Digitalisasi dan Kejujuran Transaksi

Penerapan sistem pembayaran online di Samsat Jember merupakan bagian dari transformasi digital layanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Melalui e-Samsat, wajib pajak dapat melakukan pembayaran secara daring tanpa perlu melalui proses tatap muka, yang sebelumnya rawan terjadi praktik pungutan liar. Langkah ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga mengurangi celah interaksi langsung yang dapat dimanfaatkan untuk praktik non-etis (Enggaryanti, 2024). Digitalisasi ini menjadi bentuk nyata dari komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan sistem perpajakan kendaraan bermotor yang bersih dan modern.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, digitalisasi layanan mencerminkan prinsip ihsan, yaitu komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan profesionalisme dan akurasi tinggi (Jazil & Hendrasto, 2021). Prinsip ini mendorong setiap pelayan publik untuk tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga menciptakan nilai tambah dalam pelayanan, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem. Selain itu, digitalisasi ini juga menegakkan prinsip shiddiq dan amanah, karena setiap transaksi yang dilakukan melalui sistem online tercatat dan terdokumentasi secara otomatis, sehingga memperkuat aspek kejujuran dan tanggung jawab dalam pengelolaan dana publik.

Praktik ini sejalan dengan pesan moral dalam Surah Al-Mutaffifin ayat 1–3, yang mengancam segala bentuk kecurangan dalam transaksi dan menekankan pentingnya kejujuran dalam timbangan dan perhitungan (Surah Al-Mutaffifin Ayat 1–3, 2007). Dengan sistem digital, ruang untuk manipulasi data dan pemalsuan bukti pembayaran



menjadi sangat terbatas, karena semua data tersimpan dalam sistem yang transparan dan dapat diaudit. Selain meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi Samsat, sistem ini juga mendukung tata kelola perpajakan yang lebih profesional dan sesuai dengan nilai-nilai syariah dalam hal transparansi, keadilan, dan integritas.

3. Media Sosial dan Call Center sebagai Saluran Transparansi

Pemanfaatan media sosial dan call center oleh Samsat Jember merupakan strategi komunikasi publik yang efektif dalam membangun transparansi dan responsivitas pelayanan. Melalui kanal seperti Instagram, Facebook, WhatsApp Business, serta layanan telepon interaktif, masyarakat dapat mengakses informasi pajak kendaraan bermotor secara real time, termasuk jadwal pelayanan, rincian biaya, hingga tata cara penggunaan layanan digital seperti e-Samsat. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) dan diperkuat oleh temuan Amba et al. (2023), yang menekankan pentingnya kemudahan akses informasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, langkah tersebut mengaktualisasikan prinsip shiddiq (kejujuran) dan transparansi, yang mengharuskan setiap penyelenggara layanan untuk menyampaikan informasi dengan benar, tidak menyesatkan, serta terbuka terhadap kritik dan masukan (Jazil & Hendrasto, 2021). Komunikasi publik yang jujur dan interaktif melalui media sosial dan call center mencerminkan integritas moral lembaga, yang menunjukkan kesesuaian antara ucapan dan tindakan. Hal ini sejalan dengan nilai Islam yang menolak manipulasi atau pengaburan informasi, serta mendukung hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat sebelum mengambil keputusan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan (Kipshidze, 2023).

Kehadiran media sosial dan call center juga meningkatkan hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan lingkungan yang lebih partisipatif dan akuntabel. Pengguna layanan dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan, yang kemudian menjadi dasar bagi lembaga dalam melakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Seperti dijelaskan oleh Rahmawati dan Tjenreng (2025), keterbukaan saluran komunikasi memungkinkan masyarakat untuk mengawasi jalannya pelayanan publik, sehingga mendorong akuntabilitas yang berkelanjutan. Dengan demikian, pemanfaatan media sosial dan call center di Samsat Jember tidak hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi juga merupakan bentuk implementasi nyata dari etika pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai Islam—terbuka, jujur, dan bertanggung jawab.

4. Sosialisasi Publik dan Pemerataan Informasi

Program sosialisasi luar kantor yang dilakukan oleh Samsat Jember merupakan salah satu bentuk tanggung jawab institusi publik dalam menjangkau masyarakat secara lebih luas. Sosialisasi ini ditujukan untuk memberikan pemahaman langsung mengenai kewajiban perpajakan kendaraan bermotor, termasuk prosedur pembayaran, manfaat pajak, dan penggunaan layanan digital. Langkah ini sangat penting untuk menjembatani kesenjangan informasi, terutama bagi masyarakat yang belum memiliki akses terhadap media digital atau kurang memahami informasi yang tersedia secara daring (Amba et al., 2023). Sosialisasi tatap muka ini memungkinkan masyarakat bertanya langsung, sehingga menciptakan interaksi dua arah yang lebih edukatif.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, kegiatan sosialisasi tersebut mencerminkan penerapan prinsip tanggung jawab (*al-mas'uliyah*) dan keadilan (*al-'adl*). Prinsip tanggung jawab mengharuskan lembaga publik untuk tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat memahami hak dan kewajibannya secara benar (Jazil & Hendrasto, 2021). Sementara prinsip keadilan menuntut agar seluruh lapisan masyarakat—terlepas dari latar belakang ekonomi atau geografis—memiliki akses informasi yang setara mengenai perpajakan (Fauzan et al., 2023). Dalam hal ini, sosialisasi luar kantor menjadi strategi konkret untuk menghindari ketimpangan informasi yang dapat menimbulkan ketidakadilan dalam kepatuhan pajak.

Namun demikian, efektivitas program sosialisasi masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal metode penyampaian materi. Informasi yang disampaikan terkadang terlalu teknis dan tidak disesuaikan dengan tingkat literasi masyarakat, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan. Seperti disampaikan oleh Fai'q et al. (2024), keberhasilan penyuluhan publik sangat bergantung pada komunikasi yang adaptif dan inklusif, bukan sekadar penyebaran informasi satu arah. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang lebih kontekstual, dengan bahasa yang sederhana, visual yang informatif, serta pemanfaatan komunitas lokal sebagai mitra sosialisasi, perlu dipertimbangkan agar prinsip *tabligh* (penyampaian informasi yang benar dan jelas) dalam etika Islam dapat benar-benar diwujudkan.

Akuntabilitas Pelayanan Samsat dalam Perspektif Etika Syariah

Etika bisnis Islam menekankan akuntabilitas sebagai prinsip dasar, mengharuskan individu dan organisasi untuk bertindak jujur, adil, dan transparan. Prinsip ini tidak hanya mencakup pertanggungjawaban kepada sesama manusia, tetapi juga kepada Allah Swt sebagai pemilik mutlak segala sesuatu (Wahyudi, 2024). Dalam konteks pelayanan publik, seperti yang dilakukan oleh Samsat Jember, penerapan akuntabilitas sesuai dengan etika bisnis Islam mencakup beberapa aspek:



1. Audit Berkala dan Kepatuhan

Audit berkala yang dilaksanakan setiap enam bulan oleh Samsat Jember merupakan upaya sistematis dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan pelayanan pajak kendaraan bermotor berjalan sesuai dengan ketentuan hukum dan standar etika administrasi publik. Audit ini mencakup verifikasi atas data transaksi, efektivitas proses pelayanan, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional. Melalui proses audit internal maupun eksternal, potensi penyimpangan seperti kecurangan administratif, pungutan liar, atau manipulasi data dapat dideteksi lebih awal (Kusworo, 2024). Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai pengawasan, tetapi juga sebagai bentuk evaluasi kelembagaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dari perspektif etika bisnis Islam, audit mencerminkan pelaksanaan prinsip keadilan (al-'adl) yang menuntut agar setiap tindakan administratif dilakukan secara proporsional dan tidak merugikan pihak manapun. Prinsip ini memastikan bahwa hak-hak masyarakat sebagai wajib pajak dihormati dan tidak disalahgunakan oleh aparat negara (Jazil & Hendrasto, 2021). Audit juga berfungsi sebagai alat untuk mencegah praktik zulm atau ketidakadilan struktural dalam sistem pelayanan publik, karena ketidaksesuaian data dan proses dapat langsung dikoreksi berdasarkan bukti dan prosedur objektif.

Selain itu, audit juga merupakan cerminan dari prinsip tanggung jawab (mas'uliyah) dan amanah. Dalam Islam, setiap amanah yang diberikan kepada individu atau institusi mengandung konsekuensi moral dan spiritual yang harus dipertanggungjawabkan, tidak hanya di hadapan manusia, tetapi juga di hadapan Allah (Wahyudi, 2024). Dengan melaksanakan audit secara konsisten, Samsat Jember menunjukkan bahwa mereka tidak hanya bertanggung jawab secara administratif, tetapi juga menjaga integritas moral dalam tata kelola publik. Langkah ini menjadi bagian dari upaya untuk membangun sistem pelayanan yang tidak hanya legalistik, tetapi juga etis dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

Lebih jauh, audit juga memperkuat prinsip shiddiq (kejujuran) dalam etika bisnis Islam. Proses audit menuntut pelaporan data yang apa adanya, tanpa rekayasa atau manipulasi, sehingga setiap informasi yang disampaikan kepada publik benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Kejujuran ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan pajak, karena masyarakat akan lebih patuh terhadap sistem yang dinilai adil dan transparan (Nasution et al., 2023). Dengan demikian, audit tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berorientasi pada nilai-nilai syariah.

2. Bukti Pembayaran Elektronik sebagai Alat Verifikasi

Penyediaan bukti pembayaran elektronik oleh Samsat Jember menjadi salah satu inovasi penting dalam upaya modernisasi sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor. Bukti digital ini diberikan kepada setiap wajib pajak setelah menyelesaikan proses pembayaran, baik melalui e-Samsat maupun layanan kasir digital, dan memuat informasi detail mengenai nominal, jenis pajak, tanggal pembayaran, serta identitas kendaraan. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memberikan kepastian hukum atas setiap transaksi, yang merupakan elemen penting dalam membangun sistem pelayanan publik yang kredibel dan profesional (Enggaryanti, 2024).

Dalam perspektif etika bisnis Islam, langkah ini sangat erat kaitannya dengan penerapan prinsip shiddiq (kejujuran) dan amanah (tanggung jawab). Dengan bukti pembayaran elektronik, Samsat Jember menunjukkan komitmen untuk mencatat seluruh transaksi secara sah dan jujur tanpa adanya pengurangan atau pengelembangan data. Hal ini penting untuk mencegah peluang praktik pungutan liar atau manipulasi transaksi yang selama ini menjadi salah satu tantangan dalam pelayanan publik (Fatima & Silalahi, 2022). Kejujuran dalam mencatat dan menyampaikan informasi secara akurat menjadi pondasi utama dalam hubungan antara lembaga publik dan masyarakat (Jazil & Hendrasto, 2021).

Lebih jauh, penyediaan bukti digital ini juga mencerminkan prinsip transparansi, di mana wajib pajak memiliki akses langsung untuk memverifikasi transaksi secara independen. Transparansi seperti ini memberikan ruang bagi publik untuk mengawasi sendiri kewajiban perpajakan yang telah dipenuhi, serta melaporkan jika terdapat ketidaksesuaian atau potensi kesalahan sistem. Menurut Cifuentes-Faura et al. (2024), transparansi dalam sistem perpajakan terbukti mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak sekaligus meningkatkan kepatuhan. Ketika masyarakat merasa dilibatkan secara aktif dalam mengawasi transaksi mereka sendiri, maka potensi penyimpangan dalam birokrasi dapat diminimalisir secara signifikan.

Selain mencerminkan prinsip shiddiq (kejujuran) dan transparansi, penyediaan bukti pembayaran elektronik di Samsat Jember juga menunjukkan penerapan prinsip keadilan (al-'adl) dalam pelayanan publik. Sistem digital ini berlaku secara seragam tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, atau geografis dari wajib pajak, sehingga menghindarkan adanya perlakuan istimewa maupun diskriminatif. Dalam etika Islam, keadilan berarti memberikan hak kepada yang berhak secara proporsional dan menempatkan sesuatu pada tempat yang semestinya (Fauzan et al., 2023). Dengan penerapan sistem yang menyetarakan seluruh pengguna layanan, Samsat Jember memastikan bahwa semua pihak memiliki akses informasi dan perlakuan yang setara dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Selain itu, prinsip mas'uliyah (tanggung jawab) juga tercermin kuat dalam sistem ini. Setiap transaksi yang tercatat secara digital tidak hanya berfungsi sebagai bukti formal, tetapi juga sebagai bentuk pertanggungjawaban



kelembagaan atas dana yang diterima dari masyarakat. Dalam pandangan etika bisnis Islam, tanggung jawab tidak berhenti pada pelaporan administratif, tetapi juga mencakup jaminan bahwa dana yang terkumpul dikelola dengan aman, transparan, dan diarahkan untuk kemaslahatan umum (Nasution et al., 2023). Dengan demikian, bukti elektronik bukan sekadar dokumen pendukung, tetapi menjadi simbol komitmen Samsat terhadap integritas dan akuntabilitas publik, sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menuntut pelayanan yang adil, jujur, dan bertanggung jawab.

3. Pelatihan Pegawai dan Profesionalisme Syariah

Pelatihan bagi pegawai Samsat merupakan investasi strategis dalam penguatan sumber daya manusia yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga pada internalisasi nilai-nilai moral dan spiritual. Pelayanan publik, khususnya dalam konteks pajak kendaraan bermotor, membutuhkan aparatur yang tidak hanya cakap dalam administrasi, tetapi juga memiliki kepekaan etis dan kejujuran dalam bertugas. Sebagaimana dijelaskan oleh Mahyutan et al. (2021), pelatihan yang baik mampu meningkatkan efektivitas kerja pegawai serta membentuk budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab. Hal ini menjadi penting dalam menghadapi dinamika pelayanan berbasis digital yang menuntut ketepatan dan integritas dalam setiap aktivitas pelayanan.

Dalam perspektif Islam, pelatihan pegawai memiliki nilai ibadah tersendiri karena bertujuan untuk meningkatkan kualitas diri sebagai pelayan masyarakat. Mukri et al. (2024) menekankan bahwa pelatihan dalam etika Islam bukan hanya sekadar menambah pengetahuan, tetapi juga memperdalam kesadaran spiritual dan moral pegawai terhadap tanggung jawab sosial mereka. Prinsip-prinsip seperti adab dalam berkomunikasi, shiddiq dalam menyampaikan informasi, serta amanah dalam melaksanakan tugas merupakan fondasi utama yang harus ditanamkan dalam setiap pelatihan. Dengan demikian, pelatihan menjadi sarana membangun karakter pegawai yang profesional sekaligus berintegritas.

Merujuk pada QS. Al-Mujadalah: 11, Allah mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan berilmu beberapa tingkat, dan perintah untuk memberi kelapangan dalam majelis ilmu menunjukkan pentingnya sikap rendah hati dan saling menghargai (Tafsir Surat Al-Mujadalah Ayat 11, 2024). Ayat ini menunjukkan bahwa peningkatan ilmu, termasuk melalui pelatihan kerja, memiliki nilai luhur di sisi Allah. Dalam konteks lembaga publik seperti Samsat, hal ini menjadi pengingat bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bersifat teknokratik, tetapi juga merupakan bentuk pengabdian spiritual yang mendatangkan keberkahan apabila dilakukan dengan niat yang benar.

Dengan pelatihan yang tepat, pegawai Samsat diharapkan mampu bekerja secara lebih efisien, berorientasi pada pelayanan, dan meminimalisasi penyimpangan administratif. Syaroh Amaliyah (2024) mencatat bahwa pelatihan juga berperan dalam menyesuaikan kinerja pegawai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, pelatihan yang diselenggarakan tidak boleh sekadar formalitas, tetapi harus dirancang secara berkelanjutan dan menyeluruh, mencakup dimensi teknis dan spiritual. Hanya dengan pendekatan ini, profesionalisme berbasis nilai-nilai Islam dapat diwujudkan secara nyata dalam tata kelola pelayanan publik.

4. Evaluasi Layanan Berbasis Ulasan Publik

Pemanfaatan Google Review oleh Samsat Jember sebagai media evaluasi publik menunjukkan adanya komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dan transparansi yang terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Melalui platform ini, wajib pajak dapat memberikan umpan balik secara langsung mengenai pengalaman layanan mereka, mulai dari kecepatan pelayanan, sikap petugas, hingga kejelasan informasi yang diterima. Evaluasi berbasis digital seperti ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi mekanisme kontrol sosial yang partisipatif (Amirudin et al., 2021). Masyarakat diberi ruang untuk menyuarakan kritik dan saran secara langsung, yang menjadi bagian penting dalam membangun sistem pelayanan publik yang demokratis dan akuntabel.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, evaluasi berbasis publik mencerminkan prinsip shiddiq (kejujuran) dan mas'uliyah (tanggung jawab), karena institusi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membuka diri terhadap koreksi dan pertanggungjawaban. Transparansi dalam menerima kritik publik merupakan bentuk nyata kejujuran institusi dalam menilai dan memperbaiki diri, serta menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya tentang memberi, tetapi juga mendengar (Jazil & Hendrasto, 2021). Dengan terbukanya ruang ini, interaksi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih dinamis dan membentuk relasi timbal balik yang sehat dalam pelayanan publik.

Selain itu, penerapan evaluasi berbasis ulasan publik juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Masukan dari masyarakat menjadi bahan refleksi dan evaluasi rutin yang dapat digunakan sebagai dasar dalam perbaikan kebijakan, prosedur, maupun sikap pelayanan. Menurut Mappolean & Abdullah (2023), keterbukaan dalam menerima masukan akan mempercepat respons organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan reputasi, serta memperkuat nilai kepercayaan. Evaluasi publik memungkinkan terciptanya budaya organisasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan sosial maupun ekspektasi masyarakat.

Lebih jauh, mekanisme evaluasi publik seperti Google Review memiliki peran strategis dalam menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawab sosial (social responsibility) lembaga publik. Ketika institusi membuka diri terhadap



penilaian dan ulasan masyarakat, hal ini mendorong adanya keterlibatan publik dalam mengawasi kualitas layanan serta menciptakan ruang partisipasi yang sehat. Respons terhadap umpan balik ini menunjukkan bahwa setiap tindakan administratif memiliki dimensi sosial yang harus dipertimbangkan secara adil dan proporsional. Menurut Mappolean & Abdullah (2023), keterlibatan publik dalam proses evaluasi layanan menjadi sarana penting dalam memastikan keadilan dan keseimbangan dalam interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, evaluasi publik tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol eksternal, tetapi juga menjadi bentuk muhasabah atau introspeksi bagi lembaga pelayanan publik. Prinsip mas'uliyah (tanggung jawab) menuntut agar setiap institusi secara aktif merefleksikan kebijakan dan tindakannya, agar tetap sesuai dengan prinsip keadilan dan kemaslahatan umum. Evaluasi yang dilakukan secara terbuka melalui media digital memperkuat transparansi dan komitmen moral lembaga untuk terus memperbaiki diri. Hal ini selaras dengan pandangan Nasution et al. (2023), yang menegaskan bahwa akuntabilitas berbasis nilai Islam harus berorientasi pada keterbukaan terhadap koreksi publik, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang adil dan bertanggung jawab.

SIMPULAN

Penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Jember menunjukkan bahwa nilai-nilai etika bisnis Islam dapat menjadi landasan kuat dalam membangun sistem administrasi publik yang terpercaya. Prinsip seperti shiddiq, amanah, tabligh, dan ihsan terbukti teraktualisasi melalui pendekatan digital, keterbukaan informasi, serta responsivitas terhadap umpan balik masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi etis tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat legitimasi kelembagaan di mata publik. Oleh karena itu, integrasi etika syariah dalam pelayanan publik seharusnya dijadikan paradigma dalam reformasi birokrasi, khususnya sektor perpajakan. Sebagai tindak lanjut, perlu dikembangkan model tata kelola berbasis nilai Islam yang lebih sistemik, termasuk penyusunan indikator etika pelayanan publik yang dapat diukur dan diawasi secara berkala untuk menjamin keberlanjutan akuntabilitas dan keadilan sosial dalam administrasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Butary, B., Hanifah, L., Sutriyani, S., & Noval, A. F. (2023). Analysis of professional specialization in the perspective of Islamic economic philosophy. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 4(1). <https://doi.org/10.53697/emak.v4i1.1087>
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1).
- Amirudin, M. Z., Jalinka, M., & Sutanto, N. H. (2021). Evaluasi layanan dan kualitas website Sistem Informasi Pondok Pesantren Imam Bukhari Surakarta menggunakan metode pengukuran Webqual 4.0. *Respati*, 16(2), 46. <https://doi.org/10.35842/jtir.v16i2.400>
- Aulia, R. N., Fandini, S. I., Fauzi, R. N., & Maulana, R. (2024). The importance of Sharia business ethics in creating a tolerant and peaceful economic environment. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 6(3). <https://doi.org/10.24256/kharaj.v6i3.5447>
- Cifuentes-Faura, J., Benito, B., & Guillamón, M.-D. (2024). The influence of transparency on municipal taxation: An empirical analysis. *Administration & Society*, 56(5), 653–682. <https://doi.org/10.1177/00953997241239024>
- Enggaryanti, A. H. (2024). E-Samsat and motor vehicle taxpayer compliance in the perspective of systematic literature review. *Journal of Applied Management and Business*, 5(2), 64–77. <https://doi.org/10.37802/jamb.v5i2.922>
- Fai'q, N. A. A., Faisal, A., Fadillah, N., & Kurniati, K. (2024). Analisis akuntabilitas dan transparansi dalam etika politik Islam. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(3), 64–77. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i3.403>
- Fatima, T. M., & Silalahi, A. D. (2022). The influence of awareness, reform administration, attitude, and accountability service public to obedience required tax vehicle motorized on Office SAMSAT UPT PPD BP2RDSU Button Park. *International Journal of Economics (IJECE)*, 1(1), 137–147. <https://doi.org/10.55299/ijec.v1i1.84>
- Fauzan, F., Mauliya, N. I., & Setianingrum, N. (2023). *Etika bisnis dan profesi*. Indigo Media.
- Hasan, S. (2020). Praktik ihtikar dalam tinjauan kritik etika bisnis syariah. *Al-Tafaqquh: Journal of Islamic Law*, 1(2), 138. <https://doi.org/10.33096/al-tafaqquh.v1i2.65>
- Jazil, T., & Hendrasto, N. (2021). *Prinsip & etika bisnis syariah*. Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah.
- Kipshidze, S. (2023). The principle of transparency of public administration as an element of the right to good governance. *Journal Orbeliani*, 5(1). <https://doi.org/10.52340/jo.2022.05.01.01>
- Kusworo, D. L. (2024). Prospective regulation of private sector legal compliance audits through the draft national legal guidance law as a manifestation of good corporate governance. *Audito Comparative Law Journal (ACLJ)*, 5(3), 155–173. <https://doi.org/10.22219/aclj.v5i3.34641>



- Mahyutan, R. J. B., Yusop, S. S. B. M., Masrum, S. N. B., & Amzat, I. H. (2021). Professional development and training needs for administrators in an Islamic university Malaysia. In M. Khosrow-Pour D.B.A. (Ed.), *Handbook of research on modern educational technologies, applications, and management* (pp. 396–414). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3476-2.ch024>
- Mappolean, P. S., & Abdullah, M. R. (2023). Bisnis digital aplikasi hiburan Higgs Domino Island dalam perspektif etika bisnis Islam. *Asy Syar'iyah: Jurnal Ilmu Syari'ah dan Perbankan Islam*, 8(1), 19–33. <https://doi.org/10.32923/asy.v8i1.3283>
- Marismiati, M., & Hardiyanti, M. (2025). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bandung. *Land Journal*, 6(1), 266–274. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v6i1.4036>
- Mukri, M., Hanif, H., & Wakhid, A. (2024). Human resource ethics and professionalism: An Islamic perspective. *KnE Social Sciences*, 9(16). <https://doi.org/10.18502/kss.v9i16.16235>
- Nasution, H., Shihab, S. A., Al-Hawary, S. I. S., Pallathadka, H., Al-Salami, A. A., Van, L., Al-Khafaji, F. A. H., Morozova, T. V., & Muda, I. (2023). Values, accountability and trust among Muslim staff in Islamic organisations. *HTS Teologiese Studies / Theological Studies*, 79(1). <https://doi.org/10.4102/hts.v79i1.8272>
- Ntangeki, G. G., Changalima, I. A., Justus, S. N., & Kawishe, D. C. (2023). Do transparency and accountability enhance regulatory compliance in public procurement? Evidence from Tanzania. *African Business Management Journal*, 1(1), 29–40. <https://doi.org/10.58548/2023abmj11.2940>
- Pananrangi, A. R., Ismail, I., Mustafa, D., Askar, A., & Rizal, A. (2024). Analyzing public policy effectiveness in enhancing accountability and transparency in service quality. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(4), 696. <https://doi.org/10.29210/020244750>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. (2025). *Lembaran Negara Republik Indonesia*.
- Putri, D. A., & Imsar, I. (2024). Analisis strategi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Sibolga. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, 3(1), 358–367. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i1.2169>
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik: Perspektif teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313–323. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302>
- Rastgar, A. A., Davoudi, S. M. M., Surahman, H. S., & Al-Salami, A. A. A. (2023). Following Islamic teachings in the governance of Islamic society with an emphasis on transparency. *HTS Teologiese Studies / Theological Studies*, 79(1). <https://doi.org/10.4102/hts.v79i1.8032>
- Syaroh Amaliyah, R. (2024). Analysis of the effectiveness of employee training and development in Islamic boarding schools in improving the quality of education. *Jurnal Impresi Indonesia*, 3(6), 438–445. <https://doi.org/10.58344/jii.v3i6.4954>
- Surah Al-Mutaffifin Ayat 1–3. (2007). *Al-Qur'an dan terjemahnya dilengkapi dengan Kajian Ushul Fiqih dan intisari Ayat*. Departemen Agama RI, Syamil Qur'an.
- Surat Al-Ahzab Ayat 70. (2007). *Al-Qur'an dan terjemahnya dilengkapi dengan Kajian Ushul Fiqih dan intisari Ayat*. Departemen Agama RI, Syamil Qur'an.
- Surat Al-Mulk Ayat 15. (2007). *Al-Qur'an dan terjemahnya dilengkapi dengan Kajian Ushul Fiqih dan intisari Ayat*. Departemen Agama RI, Syamil Qur'an.
- Surat At-Taubah Ayat 119. (2007). *Al-Qur'an dan terjemahnya dilengkapi dengan Kajian Ushul Fiqih dan intisari Ayat*. Departemen Agama RI, Syamil Qur'an.
- Tafsir Surat Al-Mujadalah Ayat 11. (2024). *TafsirWeb*. <https://tafsirweb.com/10765-surat-al-mujadalah-ayat-11.html>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia*.
- Wahyudi, M. (2024). The concept of business ethics in Islamic perspective. *Jurnal Pendidikan IPS*, 14(2), 478–484. <https://doi.org/10.37630/jpi.v14i2.2166>
- Wahyuni, S., & Abdullah, M. W. (2021). Akuntabilitas berbasis syariah enterprise theory dalam mewujudkan ekonomi sustainable. *BALANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 41–54. <https://doi.org/10.35905/balanca.v3i01.1986>