

Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SAMBARA

Tuti Herawati

Universitas Teknologi Digital, tutiherawati@digitechuniversity.ac.id

Taufiq Hidayat Lesmana

Universitas Teknologi Digital, taufiqhidayatlesmana@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui efektivitas dan pengenalan aplikasi Sambara di lingkungan masyarakat. Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) merupakan sebuah aplikasi wujud inovasi dari BAPENDA JABAR (Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat), sebagai program yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak secara online.

Desain/Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian.

Temuan Berdasarkan jawaban responden keseluruhan (50 responden) dapat disimpulkan bahwa sebenarnya masyarakat sudah mengetahui aplikasi SAMBARA. Namun, masyarakat masih belum bisa dan terbiasa melakukan pembayaran melalui aplikasi SAMBARA.

Implikasi Dapat kita simpulkan bahwa kenyamanan melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor khususnya di wilayah Jawa Barat, masyarakat lebih nyaman untuk melakukan pembayaran secara langsung di Kantor Samsat wilayah masing-masing

Originalitas Mengidentifikasi data-data yang ditemukan untuk kemudian dijadikan informasi dalam penelitian.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Efektivitas, Pajak, SAMBARA

I. Pendahuluan

Di setiap negara, pajak merupakan salah satu sumber pemasukan yang signifikan bagi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya di Indonesia, terutama di provinsi Jawa Barat, KEMENKEURI KANWIL DJPB Prov. Jabar melaporkan bahwa pada tahun 2021, kenaikan pendapatan negara terjadi karena adanya peningkatan perpajakan sebesar 15,8%. Hal ini menunjukkan bahwa perekonomian masyarakat sedang berkembang baik.

Pada saat ini teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan penyediaan,

pengumpulan, dan pengolahan berbagai data, informasi maupun kebijakan beserta penyebarannya kepada seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan.

Salah satu misi Bapenda Jawa Barat yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Bapenda Jawa Barat memiliki unit pelayanan yang berbasis aplikasi *online* yang memiliki nama Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA). Aplikasi tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengecek informasi kendaraan, pembayaran pajak, serta melakukan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Selain melakukan pembayaran aplikasi tersebut dapat menampilkan berbagai informasi mengenai pajak.

Dalam hal ini penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui sambara sudah cukup banyak tetapi jika dilihat dari banyak nya kendaraan bermotor di kota Bandung tergolong rendah, Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pembayaran melalui aplikasi dan proses pengesahan yang masih dilakukan secara *offline* dengan cara mendatangi langsung kantor samsat, oleh karena itu wajib pajak lebih memilih cara konvensional ketimbang melalui aplikasi sambara.

Oleh karena itu tujuan penulisan penelitian ini untuk mengetahui secara pasti tentang pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Sambara dan kendala apa saja yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga kemungkinan bisa menjadi saran yang membuahkan solusi untuk pembayaran melalui aplikasi Sambara.

Tabel 1.1 Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Jawa Barat Kota Bandung

Tahun Anggaran	Target	Realisasi	%
2018	208.522.341.000	220.510.542.080	105,75
2019	226.932.388.000	228.618.780.457	100,74
2020	229.598.028.690	199.865.660.560	87,05
2021	199.865.660.560	212.917.530.200	106,53

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Tabel 1.2 Laporan Penerimaan Per Tahun Penerimaan Sambara

Tahun	Jumlah
2018	203.434
2019	570.121
2020	633.103
2021	655.209

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Sambara

II. Kajian Teori

Pelayanan publik ialah segala bentuk jasa pelayanan atau serangkaian aktivitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan public bisa didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar melaksanakan pelayanan publik (Pelayanan Publik Berbasis Digital, 2022:52).

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini adalah negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan sebagainya” (Dwiyanto, 2005: 141-145).

Selanjutnya menurut “Undang-Undang No. 20 Tahun 2021 tentang pelayanan publik disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Efektivitas adalah kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak di capai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.(Rahardjo, 2011: 170). Sedangkan menurut (SP. Siagian (2002: 151) Efektivitas adalah tercapainya berbagai saran yang di tentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah di alokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan tertentu.

Menurut Undang-undang pengertian pajak tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2017 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah daerah yang merupakan kontribusi wajib kepada daerah terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Pajak daerah tersebut dipungut oleh pemerintah daerah untuk keperluan rumah tangga daerah tersebut

Menurut Undang-Undang No 3 Pasal 1 Tahun 2023 menyatakan bahwa “pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”. Perhitungan dasar pajak kendaraan bermotor terdapat pada Pasal 4 Tahun 2023 “(1) Penghitungan dasar pengenaan PKB dilakukan terhadap jenis Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) huruf a dan ayat (5). (2) Penghitungan dasar pengenaan PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan perkalian dari 2 (dua) unsur pokok: a. NJKB; dan b. bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor”.

Wajib Pajak dan Subjek Pajak kendaraan bermotor bisa dilihat dari Undang-Undang Tahun 2023 Bab II Pasal 3, “(1) Subjek PKB merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. (2) Subjek pajak BBNKB merupakan orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan Kendaraan Bermotor. (3) Subjek PAB adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Alat Berat.”

Pada situs webnya, Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) adalah inovasi layanan samsat pertama di Indonesia yang menawarkan layanan pembayaran pajak kendaraan tahunan yang bertujuan untuk masyarakat yang ingin membayar pajak, sehingga masyarakat dapat membayar pajak tahunan di mana pun mereka inginkan. Ini adalah inovasi berbasis elektronik yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat (BAPENDA JABAR), yang bertugas melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Informasi resmi dapat ditemukan di situs web resminya. Aplikasi ini memiliki kemampuan untuk menampilkan informasi pajak kendaraan roda dua dan roda empat di Jabar secara *online*.

Aplikasi ini hanya bisa mengecek informasi yang berhubungan dengan pajak namun tidak bisa dipakai untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya. Aplikasi ini dapat diunduh hanya melalui playstore khusus pengguna android

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menurut Lodico, Spaulding dan Voegtle (2010:2) “penelitian kualitatif adalah suatu metodologi yang dipinjam dari disiplin ilmu seperti sosiologi dan antropologi dan diadaptasi ke dalam seting Pendidikan. Penelitian kualitatif menggunakan metode penalaran induktif dan sangat percaya bahwa terdapat banyak perspektif yang akan dapat diungkapkan. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial dan pemberian suara pada kepercayaan bahwa pengetahuan dihasilkan dari seting social dan bahwa pemahaman pengetahuan social adalah suatu proses ilmiah yang sah (*legitimate*)”

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan, menjabarkan, dan menganalisa masalah, objek penelitian yang diteliti kemudian membandingkan dengan konsep teori yang ada, metode ini bertujuan mendeskripsikan permasalahan secara sistematis dan aktual mengenai faktafakta serta sifat dari objek penelitian. Adapun tahap analisis yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Melakukan survey ke instansi untuk memperoleh fakta-fakta dan data yang diperlukan berupa dokumentasi.
2. Menganalisis penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Medan Selatan.
3. Menarik kesimpulan dari analisis yang telah disimpulkan.

Subjek penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan metode purposive sampling dimana subjek yang dimaksud yaitu pembayar pajak/orang yang sudah pernah membayar pajak melalui samsat secara langsung maupun melalui aplikasi Sambara

Materi yang harus dituliskan pada bagian ini (Metode penelitian) adalah hal-hal yang menyangkut metode yang digunakan dalam penelitian dan pembuatan makalah. Tidak boleh ada definisi dalam bagian metode penelitian ini. Misalnya definisi sample, definisi unit analisis, definisi survey dan lain-lain.

Berikut tabel operasional variabel data sampling SAMBARA

Table 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Item
fektivitas Aplikasi SAMBAR A sebagai program Samsat	Efektivitas program adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut	• Pengetahuan program SAMBARA	Tingkat Pengetahuan, Pengenalan masyarakat pada program SAMBARA	1-2
		• Penilaian masyarakat pada program SAMBARA	Penilaian masyarakat terhadap efektivitas dan inovasi program SAMBARA	3-4
		• Peminatan penggunaan program Sambara	Tingkat penggunaan program SAMBARA pada masyarakat	5-7

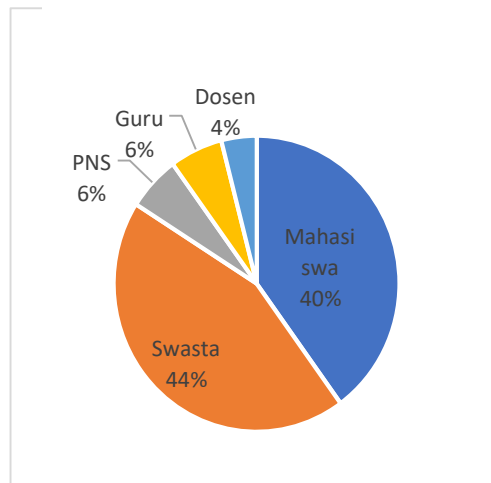
IV. Hasil Dan Pembahasan

Berikut hasil dan pembahasan berdasarkan jawaban dan analisis responden kuisisioner mengenai SAMBARA.

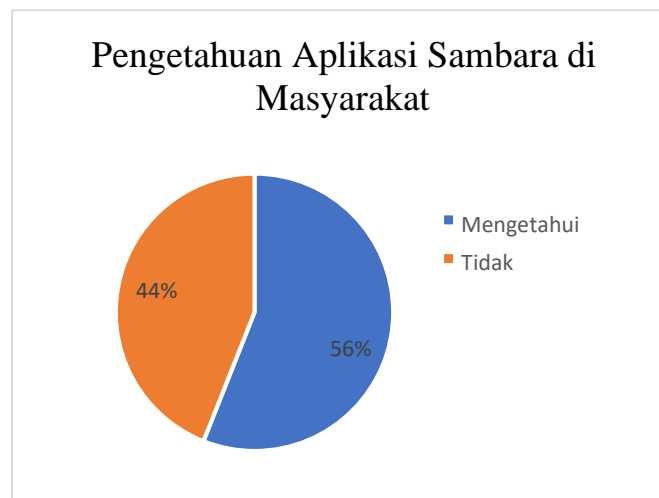
Tabel 4.1 Data Profesi Responden

Mahasiswa	20
Swasta	22
PNS	3
Guru	3
Dosen	2
Total Responden	50

Grafik 4.1 Data Profesi Responden

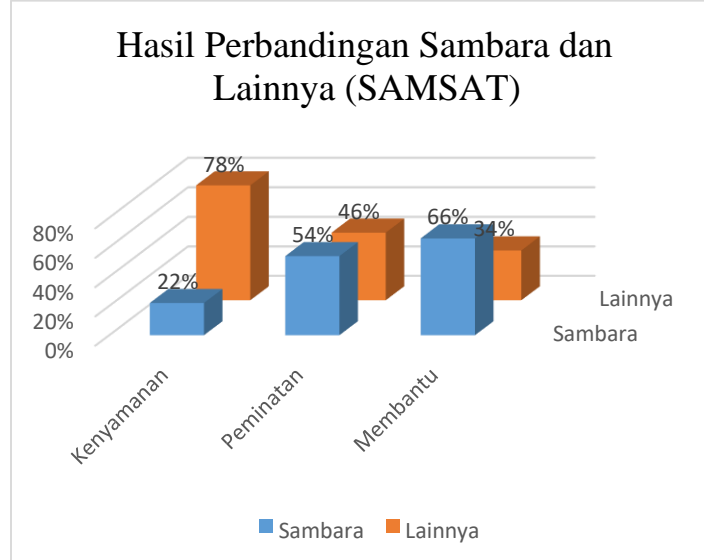


Grafik 4.2 Pengetahuan Aplikasi Sambara di Masyarakat



Berdasarkan jawaban responden keseluruhan (50 responden) dapat disimpulkan bahwa sebenarnya masyarakat sudah mengetahui aplikasi SAMBARA. Namun, masyarakat masih belum bisa dan terbiasa melakukan pembayaran melalui aplikasi SAMBARA.

Grafik 4.3 Hasil Perbandingan Sambara dan Lainnya (SAMSAT)



Dari grafik diatas dapat kita simpulkan bahwa kenyamanan melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor khususnya di wilayah Jawa Barat, masyarakat lebih nyaman untuk melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat wilayah masing-masing,

Untuk segi peminatan sebenarnya masyarakat berminat untuk melakukan pembayaran melalui aplikasi karena dapat dikatakan membantu masyarakat itu sendiri khususnya bagi masyarakat yang sedang tidak berada di wilayah nya masing-masing.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh BAPENDA JABAR yang pertama yaitu pemahaman program. Sambara adalah aplikasi Samsat *Mobile* Jawa Barat suatu inovasi berbasis elektronik yang dibuat oleh BAPENDA untuk pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Jawa Barat. Namun, belum efektif dikarenakan hasil sampling responden terkait kenyamanan, dimana lebih banyak yang lebih nyaman melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui kantor samsat yang dimana perbandingannya, kuisisioner 78% melalui kantor SAMSAT dan 22% melalui aplikasi SAMBARA

Berkaitan dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi SAMBARA yang diterima oleh BAPENDA, masih banyak kekurangan-kekurangan yang ada di dalamnya terutama masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran PKB melalui aplikasi SAMBARA.

Rendahnya partisipasi itu disebabkan banyak faktor, diantaranya:

1. Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi SAMBARA kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SAMBARA. Hal ini menyebabkan kurang efektifnya aplikasi sambara.
2. Proses pengesahan masih harus dilakukan secara *offline*. Hal ini menyebabkan masyarakat berfikir harus kerja dua kali karna itu masyarakat lebih memilih membayar langsung melalui kantor samsat.
3. Aplikasi SAMBARA sering kali *error* saat melakukan pembayaran.

Faktor-faktor itulah yang menjadikan penggunaan aplikasi SAMBARA masih belum efektif atau kurang efektif.

V. Penutup

Pemungutan PKB melalui aplikasi Sambara dengan prosedur yang sepenuhnya *online* berdasarkan hasil penelitian di Provinsi Jawa Barat adalah Melalui metode penelitian dengan pengambilan data secara kuisioner yang disebar di masyarakat kemudian dianalisis hasil jawaban dari keseluruhan responden tersebut, Kemudian, didapatkan hasil bahwa sebanyak 46% dari responden kuisioner penelitian ini belum mengetahui tentang aplikasi Sambara dan hanya sebanyak 22% dari responden yang menggunakan sambara merasa nyaman sisanya lebih nyaman dengan datang ke kantor. Maka dari itu efektifitas nya 22% yang membayar pajak menggunakan aplikasi SAMBARA.

Maka dari itu aplikasi SAMBARA belum bisa dikatakan efektif dikarenakan hasil sampling responden terkait kenyamanan, dimana lebih banyak yang lebih nyaman melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui kantor samsat yang dimana perbandingannya, kuisioner 78% melalui kantor SAMSAT dan 22% melalui aplikasi SAMBARA, dikarenakan beberapa hambatan yaitu diantaranya, kurangnya sosialisasi BAPENDA mengenai aplikasi sambara, aplikasi yang sering kali *error* pada saat melakukan pembayaran dan pengesahan yang harus dilakukan secara *offline*.

Saran

Berdasarkan penelitian dan pengamatan serta dari kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam rangka meningkatkan efektifitas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi SAMBARA yaitu:

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat menggunakan aplikasi SAMBARA melalui sosial media maupun ke desadesa agar memudahkan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Memaksimalkan sistem aplikasi yaitu dengan merawat server agar tidak terjadinya bug dan error saat pembayaran.
3. Untuk memudahkan pengesahan lebih baik menggunakan barcode di STNK untuk informasi pajak yang sudah dibayar agar tidak usah melakukan pengesahan *offline*

Daftar Pustaka

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Bahtiar, R. M. (Jurnal Administrasi Publik). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. 2021, 7(2), 230–253. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>.
- Devano, Soni dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta : Prenada Media Group
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSKK UGM.
- I Nyoman, Dewi Kurniasih dan Musa Hubais. 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital. Yogyakarta: CV Budi Utami.
- Juanda Muhammad Rizky Ferdian; Usep Dayat; dan Sopyan Resmana Adiarsa. (2022) EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SAMBARA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KOTA BOGOR. Pajak. Volume 10 : 2
- Lodico, M., Spaulding, D. & Voegtle, K. (2010). Methods in Educational Research: From Theory to Practice, 2nd Edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan, Edisi Revisi. Andi: Yogyakarta.
- Moenir, A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W.J.S (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia

- Ramdani, A. (2020). ANALISIS DESKRIPTIF TERHADAP INOVASI LAYANAN APLIKASI SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat). Jurnal Academia Praja , 3(01), 37–43 <https://doi.org/10.36859/jap.v3i01.141>.
- Siagan, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutrisno, Edy. 2007. Budaya organisasi. Jakarta : Kencana Prenada Media Group Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2017
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2021
- Undang-Undang No 3 Tahun 2023
- Website resmi bapenda jabar <https://bapenda.jabarprov.go.id>