

## Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta

**Gunawan, S.E., M.Si**

Universitas Teknologi Digital, gunawan@digitechuniversity.ac.id

**Maulani Lestari**

Universitas Teknologi Digital, maulani10220049@digitechuniversity.ac.id

### Abstrak

*E-Samsat merupakan inovasi yang dibuat pemerintah untuk mengoptimalkan pembayaran pajak berbasis online serta berupaya untuk mendorong kesadaran kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pendapatan PKB.*

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas E-Samsat dalam peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta.

**Desain/Metode** Metode dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian meliputi data primer dan data sekunder yang diperoleh dari data dokumentasi.

**Temuan** Hasil dari penelitian ini adalah Tingkat persentase efektivitas penerimaan PKB setelah penerapan E-Samsat yaitu pada tahun 2019 sebesar 38,71% dengan tingkat kontribusi Cukup Baik, pada tahun 2020 persentase sebesar 41,03% dengan tingkat kontribusi Baik, dan pada tahun 2021 dengan persentase 39,60% dengan tingkat kontribusi Cukup Baik, artinya, E-Samsat sebagai media pembayaran PKB tergolong cukup Efektif untuk meningkatkan pendapatan atas pemungutan pajak kendaraan bermotor.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris.

**Kata Kunci** : E-Samsat, Efektivitas, Pajak Kendaraan Bermotor

### I. Pendahuluan

Mobilitas sedang meningkat di masyarakat Indonesia karena meningkatnya jumlah kendaraan, apakah itu roda dua atau roda empat. Individu yang mengoperasikan kendaraan ini menggunakan infrastruktur atau fasilitas yang ditetapkan oleh pemerintah, terutama jalan. Dedikasi warga, terutama pengemudi, untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan pemerintah ditunjukkan melalui kepatuhan mereka terhadap kewajiban pajak untuk kendaraan. Melalui dedikasi ini, infrastruktur jalan terus menjadi lebih menguntungkan dan aman untuk penggunaan umum. Pemenuhan kewajiban pajak merupakan kontribusi yang signifikan dengan implikasi substansif pada pendapatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan layanan publik.

Kesejahteraan masyarakat sangat terkait dengan penyediaan layanan publik. Semakin tinggi kualitas layanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat, semakin besar tingkat kesejahteraan dalam masyarakat. Dalam konteks dunia global saat ini dengan teknologi yang berkembang pesat, pemerintah terus-menerus meningkatkan layanan mereka untuk meningkatkan aksesibilitas, sehingga meningkatkan standar hidup dengan memfasilitasi pengambilan informasi dan komunikasi interaktif melalui layanan publik online atau berbasis komputer.

Pemerintah berupaya meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Gabungan Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat dengan memanfaatkan berbagai metode seperti Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi luran Wajib Ti Wengi), dan E-Samsat. Untuk mengatasi tantangan ini, Kantor Wilayah Samsat Provinsi Jawa Barat memperkenalkan solusi inovatif, E-Samsat, pada 22 November 2014. Pengenalan E-Samsat diharapkan dapat mengefektifkan proses bagi wajib pajak dalam menyelesaikan PKB dan mengarah pada peningkatan substantif dalam pengumpulan pendapatan. Dalam E-Samsat, ada beberapa kebijakan yang berlaku, termasuk peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan sertifikasi online STNK melalui sistem yang ditunjuk.

Layanan yang disediakan oleh sistem E-Samsat bertujuan untuk mendorong subjek pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan menawarkan metode pembayaran elektronik yang nyaman. Akibatnya, diantisipasi bahwa akan ada peningkatan pengumpulan pajak untuk kendaraan bermotor dalam area tertentu.

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Bandung III Soekarno Hatta**

Tahun	Kendaraan	Persentase (%)
2019	459.276	26,88
2020	460.464	0,259
2021	519.528	12,83

*Sumber: open data Jabar*

**Tabel 2 Jumlah Pendapatan Denda PKB SAMSAT Bandung III Soekarno Hatta**

Tahun	Jumlah Pendapatan
2019	Rp 10,893,584,900
2020	Rp 1,924,430,900
2021	Rp 6,623,477,700

*Sumber: open data Jabar*

Pada tabel jumlah kendaraan bermotor terdapat peningkatan serta menurunnya jumlah pendapatan denda pajak kendaraan bermotor di setiap tahunnya. Fenomena tersebut menjadi bahan bagi peneliti untuk mengetahui sejauh mana efektivitas E-Samsat dalam peningkatan pendapatan atas pemungutan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta.

Penulisan ini bertujuan untuk 1) mengetahui efektivitas penerapan layanan E-Samsat dalam Upaya untuk meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta; 2) mengetahui dampak atas penerimaan pendapatan setelah penerapan layanan ESamsat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta.

## II. Kajian Teori

### A. Pajak

Definisi pajak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Peraturan Perpajakan (KUP) mencakup konsep kontribusi yang diberikan wajib pajak kepada negara secara koersif, baik oleh individu maupun entitas, berdasarkan pajak yang terhutang, tanpa bentuk kompensasi langsung apa pun, dan ditetapkan untuk pemanfaatan oleh negara untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Yusuf Qardhawi dalam Rachmatullah (2019), pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh wajib pajak, serta disetorkan kepada negara sesuai dengan ketentuan, tanpa menerima pengembalian dari negara dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran umum masing-masing pihak dan untuk mewujudkan beberapa tujuan ekonomi, sosial, politik dan lainnya yang ingin dicapai negara. Yusuf Qardhawi, seperti dikutip dalam karya Rachmatullah dari tahun 2019, membahas konsep perpajakan sebagai tanggung jawab keuangan wajib yang dikenakan kepada individu atau entitas oleh pemerintah. Kewajiban ini mengharuskan wajib pajak untuk mengalokasikan dana kepada negara tanpa mengharapkan balasan langsung. Tujuan utama dari kontribusi keuangan ini adalah untuk mendukung pengeluaran keseluruhan pemerintah dan untuk memfasilitasi pencapaian berbagai tujuan ekonomi,

sosial, politik, dan lainnya yang digariskan oleh otoritas negara. Tindakan perpajakan berfungsi sebagai mekanisme penting bagi pemerintah untuk mengamankan sumber daya yang diperlukan untuk operasinya dan untuk mendorong kemajuan menuju tujuan pembangunan tertentu.

Menurut Siti Resi (2019), terdapat dua fungsi pajak yakni pajak sebagai sumber keuangan atau budgetair function dimana pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara untuk membiayai semua kebutuhan, kepentingan, dan kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah demi kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya. Selanjutnya fungsi pajak sebagai pengatur atau regularend function dimana pajak memiliki fungsi sebagai pengatur pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam segala bidang serta tujuan non keuangan.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Menurut Mardiasmo sistem pemungutan pajak digambarkan menjadi tiga, diantaranya:

- 1) Official Assessment System, kerangka penilaian pajak di mana pemerintah (diwakili oleh fiscus) diberi wewenang untuk menetapkan jumlah yang tepat dari iuran pajak yang terutang oleh wajib pajak.
- 2) Self Assessment System, mekanisme pengumpulan pajak yang memberdayakan wajib pajak untuk secara independen menghitung jumlah pajak yang harus dibayar. Sistem ini ditandai dengan otonomi wajib pajak dalam menentukan kewajiban pajak mereka, dengan wajib pajak aktif melakukan tanggung jawab seperti perhitungan, pengiriman uang, dan pelaporan sendiri iuran pajak, sementara Fiskus mempertahankan peran pengawasan tanpa intervensi langsung.
- 3) Withholding System, Kerangka kerja pengumpulan pajak yang memberi wewenang kepada entitas eksternal (berbeda dari otoritas fiskal dan wajib pajak yang bersangkutan) untuk melakukan pengurangan atau pengumpulan kewajiban pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## **B. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Pajak Daerah menetapkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pengenaan fiskal atas kepemilikan atau kepemilikan kendaraan otomotif. Definisi

Pajak Kendaraan Bermotor, yang diartikulasikan dalam pasal 1, pasal 12 dan 13 UU No. 28 tahun 2009, mencakup semua kendaraan yang memiliki dua atau lebih roda dan lampirannya yang digunakan pada jaringan jalan yang beragam, didorong oleh sistem mekanis atau mekanisme alternatif yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi kekuatan penggerak kendaraan otomotif tertentu, termasuk mesin berat dan peralatan bergerak.

Konsep subjek pajak berkaitan dengan entitas yang ditunjuk untuk perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang. sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Pajak Penghasilan, yang meliputi orang pribadi, warisan, badan, serta bentuk usaha tetap. Titik fokus objek Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Pajak Daerah berkaitan dengan kepemilikan dan kepemilikan kendaraan otomotif.

Penentuan tarif pajak kendaraan bermotor diatur oleh Peraturan Daerah. Khususnya, untuk perhitungan tarif pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat Raya, tarif tersebut ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011. Di bawah peraturan ini, tarif pajak didefinisikan sebagai berikut:

- a) Tarif pajak kendaraan motor pribadi, kepemilikan pertama sebesar 1,75%, PKB kepemilikan kedua sebesar 2,25%, kepemilikan ketiga sebesar 2,75%, kepemilikan keempat sebesar 3,25%, kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75%
- b) Tarif pajak kendaraan bermotor kedua dan seterusnya dengan roda empat atau lebih, terdaftar dengan nama dan Alamat yang sama dengan tanda pengenal diri yang cocok, PKB kepemilikan kedua sebesar 2,25%, kepemilikan ketiga sebesar 2,75%, kepemilikan keempat sebesar 3,25%, kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75%

- c) Tarif pajak untuk PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) untuk kendaraan angkutan umum ditetapkan sebesar 1%, sedangkan tarif untuk ambulans, pemadam kebakaran, lembaga keagamaan dan sosial ditetapkan sebesar 0,5%.
- d) Tarif pajak untuk kendaraan milik pemerintah turun 0,5%, dan untuk alat berat dan alat besar yang dikategorikan sebagai kendaraan bermotor, tarif PKB ditetapkan sebesar 0,2%.

### C. E-Samsat

Berdasarkan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, khususnya pasal 22 ayat 1 huruf (f) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atas Manunggal, digarisbawahi bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor dapat dicapai melalui mekanisme seperti sistem E-Samsat. ESamsat berfungsi sebagai platform yang disediakan pemerintah yang bertujuan memfasilitasi pembaruan pendaftaran kendaraan bermotor dan penyelesaian pajak melalui teknologi berbasis internet yang dapat diakses melalui ATM.

Berbagai persyaratan perlu dipenuhi agar dapat membayar pajak kendaraan bermotor melalui ESamsat, antara lain:

- 1) Penyelarasan data kepemilikan kendaraan dengan informasi yang disimpan di server samsat dan data pelanggan di bank;
- 2) Penyelesaian pembayaran PKB di bank yang telah ditentukan;
- 3) Validitas pembayaran pajak kendaraan tahunan, dan
- 4) Memastikan bahwa kendaraan tidak berada dalam bentuk pembatasan apa pun.

### D. Efektivitas

Permendagri Nomor 13 tahun 2006 menyoroti bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian hasil program dibandingkan dengan tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas secara luas dianggap sebagai tingkat pencapaian tujuan fungsional dan operasional. Sebaliknya, efektivitas pelaksanaan kebijakan otonomi daerah mengacu pada sejauh mana pemerintah daerah dapat melaksanakan dan meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan (Rianda, 2021).

Pendekatan untuk mencapai efektivitas dari perspektif Martin dan Lubis, dibagi menjadi tiga pendekatan yang berbeda, yakni:

- 1) Pendekatan objektif, pengukuran berorientasi pada tujuan, yang dimulai dengan mengidentifikasi tujuan organisasi dan menilai efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
- 2) Pendekatan sumber daya sistem, Pendekatan sumber daya mengevaluasi efisiensi berdasarkan kemampuan organisasi untuk memperoleh sumber daya yang diperlukan. Organisasi harus mengamankan sumber daya penting dan menjaga keandalan sistem untuk beroperasi secara efektif.
- 3) Pendekatan proses memandang efisiensi sebagai efektivitas internal dan kesejahteraan organisasi. Perspektif ini mengabaikan konteks organisasi dan sebaliknya berfokus pada kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan sumber daya organisasi, menjelaskan efisiensi dan kesehatan organisasi. Pendukung pendekatan non-klasik, khususnya teori hubungan manusia dalam studi organisasi, umumnya menggunakan pendekatan proses untuk mengeksplorasi interaksi antara efektivitas dan sumber daya manusia dalam organisasi.

Mengambil dari sudut pandang S.P. Siagian (2008) mengenai kriteria atau tolok ukur untuk mencapai atau gagal mencapai tujuan relatif, meliputi:

- 1) sangat penting bahwa tujuan yang dapat dicapai diuraikan dengan jelas, terstruktur dengan cara yang memungkinkan karyawan mencapai tujuan yang ditetapkan sambil memenuhi tugas mereka, sehingga memastikan tujuan organisasi terpenuhi.

- 2) Menerapkan strategi yang berorientasi pada tujuan sangat penting, di mana strategi berfungsi sebagai peta jalan yang memandu berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, sehingga mencegah individu membelok dari arah dalam mengejar tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang luas, selaras dengan tujuan dan strategi yang ada, sangat penting untuk membangun hubungan antara tujuan dan pelaksanaan tugas-tugas operasional.
- 4) Perencanaan menyeluruh sangat diperlukan untuk menentukan tindakan masa depan bagi organisasi.
- 5) Dalam kasus perencanaan yang akurat, rencana yang dibuat dengan baik harus dirinci dengan cermat dalam program aplikasi yang benar untuk memberikan arahan yang jelas untuk tindakan dan pelaksanaan pekerjaan.
- 6) Memfasilitasi peluang kerja dan infrastruktur berdiri sebagai ukuran efektivitas organisasi dalam melakukan pekerjaan produktif. Ketika sarana dan infrastruktur yang diperlukan dapat diakses dan disediakan oleh organisasi, itu menandakan aspek signifikan dari efektivitas organisasi.
- 7) Implementasi yang efisien dan efektif adalah yang terpenting, karena bahkan program yang paling terstruktur dengan baik pun akan gagal mencapai tujuannya tanpa pelaksanaan yang efektif dan efisien, mengarahkan organisasi lebih dekat ke tujuannya.
- 8) Menerapkan sistem pemantauan dan kontrol sangat penting, mengenali ketidaksempurnaan yang melekat pada sifat manusia; oleh karena itu, efektivitas organisasi bergantung pada keberadaan sistem pengawasan dan kontrol.

### III. Metode Penelitian

Jenis penelitian peneliti memilih metode penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan Efektivitas E-Samsat dalam Peningkatan Pendapatan atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta. Dalam penelitian ini, fokus penelitian berkisar pada evaluasi efektivitas E-Samsat dalam meningkatkan pendapatan yang dihasilkan dari pengumpulan pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta dengan tolak ukur keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan, input dan output serta pencapaian tujuan.

Sumber data yang peneliti gunakan yakni data primer berupa pengumpulan data yang berasal dari wawancara, serta data sekunder mencakup beragam bahan referensi seperti buku, catatan, artikel, laporan pemerintah, dan majalah yang berfungsi sebagai dasar teoritis untuk penelitian ini. Dalam konteks ini, data sekunder yang digunakan meliputi statistik jumlah kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta, denda yang dikumpulkan melalui sistem PKB di cabang, dan volume pembayaran pajak yang difasilitasi melalui E-Samsat, memberikan latar belakang yang komprehensif dari lokasi studi dan dinamika operasionalnya.

Teknik pengumpulan data berupa observasi, pendekatan observasional ini melibatkan dua komponen penting, yaitu pengamat dan entitas yang diamati, menjelaskan keefektifan E-Samsat dalam menambah pendapatan dari pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandung III Soekarno Hatta. Peneliti melakukan wawancara serta dokumentasi yang berfungsi sebagai alat penting untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian, meliputi literatur terkait, peraturan, laporan kegiatan, bukti visual seperti foto, film dokumenter, dan sumber data lainnya yang dapat memperkuat upaya penelitian.

Teknik analisis data berupa kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan validasi data berupa triangulasi dan member check untuk memastikan kebenaran data dalam penelitian memerlukan penyelarasan yang cermat antara data yang dikumpulkan oleh peneliti dan data yang dikeluarkan oleh penyedia.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

#### A. Gambaran dan Implementasi Sistem Pembayaran PKB Berbasis Elektronik (ESamsat)

Kantor Samsat di Kota Bandung mencontohkan implementasi yang efektif dengan memperkenalkan sistem yang efisien yang meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam penyelesaian pajak kendaraan bermotor, terutama melalui platform E-Samsat di Jawa Barat. Melalui sistem E-Samsat, wajib pajak tidak lagi terpaksa menanggung antrian panjang di gerai Samsat, karena sistem ini memfasilitasi pembayaran pajak yang fleksibel, memungkinkan transaksi kapan saja, di mana saja.

### 1) **Kualitas Sistem**

Aspek kualitas sistem bergantung pada kemudahan pengguna antarmuka sistem. Sistem ESamsat dibuat dengan cermat untuk meningkatkan kenyamanan serta kemudahan wajib pajak, meliputi:

- a) Kemudahan operasional, dicontohkan oleh proses langsung pada platform E-Samsat di mana wajib pajak dapat dengan mudah mengakses ke menu utama, memberikan instruksi yang jelas, Fleksibilitas sistem E-Samsat memungkinkan pembayaran dilakukan kapan saja, di mana saja, melampaui batasan spasial dan temporal.
- b) Proses persyaratan yang menyederhanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor, mengurangi kebutuhan wajib pajak untuk mengantri di beberapa loket
- c) Faktor kecepatan akses berkaitan dengan respons sistem, terutama dalam konfirmasi Dinas Pendapatan Daerah atas data pembayaran pajak yang telah dikirimkan secara elektronik.

### 2) **Kualitas Informasi**

- a) Lengkap, dimana informasi yang diberikan selaras dengan layanan yang ditawarkan, meliputi berbagai aspek seperti informasi Bapenda, detail Jasa Raharja, dan tampilan menu pada website dan bagian download E-Samsat.
- b) Relevan, menunjukkan bahwa sistem E-Samsat selaras dengan kemajuan teknologi kontemporer. Sistem informasi yang efektif harus memfasilitasi akses mudah ke data organisasi.
- c) Akurat, yaitu data yang ditampilkan sangat tepat karena berasal dari fenomena sosial yang terkait dengan pembayaran PKB yang tidak dibayar. Selain itu, informasi mengenai tagihan PKB dalam sistem E-Samsat juga sangat akurat karena selaras dengan data yang ada di kantor pajak setempat, memastikan tingkat akurasi yang tinggi dalam informasi yang ditampilkan.
- d) Tepat waktu, sistem informasi E-Samsat dirancang untuk menyediakan pembayar pajak, khususnya di Kota Bandung, dengan informasi yang berkualitas dan membantu masyarakat umum dalam memperoleh informasi terkini untuk memenuhi kebutuhan mereka secara efektif dan efisien tanpa penundaan.

### 3) **Kualitas Pelayanan**

- a) Kecepatan respon, sistem ini memastikan penyebaran informasi dan metode pembayaran yang cepat, sehingga meningkatkan efisiensi dan kecepatan pengiriman layanan.
- b) Jaminan, yaitu menjamin, melalui pemanfaatan sistem E-Samsat, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara akurat karena sistem tersebut terhubung langsung dengan database Bapenda Jawa Barat dan dijamin secara hukum.
- c) Empati, sistem E-Samsat berfungsi sebagai alat untuk menyebarkan informasi yang memenuhi persyaratan wajib pajak mengenai status layanan dan pembayaran pajak kendaraan.

### 4) **Sistem Pembayaran Elektronik**

Pajak kendaraan bermotor yang tertunggak di kantor Samsat Soekarno Hatta akan diselesaikan melalui transaksi dengan memasukkan kode pembayaran, dengan bukti pengiriman ditampilkan dalam bentuk formulir validasi pembayaran elektronik. Ketersediaan pembayaran elektronik tidak hanya memberikan kenyamanan dan ketenangan pikiran bagi wajib pajak tetapi juga menghilangkan kebutuhan membawa uang tunai untuk pembayaran pajak kendaraan. Implementasi sistem E-Samsat mencontohkan prinsip memfasilitasi proses pembayaran.

**5) Reformasi Administrasi Perpajakan**

Salah satu reformasi administrasi di kantor Samsat Soekarno Hatta adalah modernisasi administrasi perpajakan, yang melibatkan pemanfaatan teknologi dan informasi untuk melaksanakan proposal pemerintah daerah untuk memperkenalkan e-Government. Modernisasi administrasi perpajakan ini bertujuan untuk mencapai tata kelola yang baik dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Tata kelola yang baik, dalam konteks ini, mengacu pada penerapan sistem manajemen pajak yang transparan dan akuntabel menggunakan sistem informasi teknologi yang andal dan modern. Kantor dianggap responsif terhadap arahan pemerintah pusat dan daerah mengenai reformasi administrasi pajak, berhasil melaksanakan program reformasi, yang berfokus pada modernisasi administrasi perpajakan.

**B. Analisis Tingkat Efektivitas E-Samsat terhadap Penerimaan Pendapatan Pemungutan PKB**

Untuk menentukan efektivitas E-Samsat terhadap penerimaan pendapatan terdapat kriteria kontribusi pajak kendaraan bermotor pada Samsat Cabang Soekarno Hatta terhadap Bapenda Provinsi Jawa Barat.

**Tabel 3 Indikator Kontribusi Pajak Daerah**

Persentase	Tingkat Kontribusi
< 10%	Sangat Kurang
10-20%	Kurang
20-30%	Sedang
30-40%	Cukup Baik
40-50%	Baik
>50%	Sangat Baik

Sumber: Depdagri, Kepmendagri

Berdasarkan hasil perhitungan realisasi Bapenda Provinsi Jawa Barat terhadap Samsat Soekarno Hatta, diperoleh hasil kontribusi PKB terhadap penerimaan pendapatan atas pembayaran pajak.

**Tabel 4 Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor**

Tahun	Realisasi Kendaraan Bermotor	PAD (Realisasi)	Kontribusi	Tingkat Kontribusi
2019	405.461.299.200	1.047.464.521.121	38,71%	Cukup Baik
2020	382.450.791.725	932.026.604.259	41,03%	Baik
2021	402.945.488.988	1.017.479.666.708	39,60%	Cukup Baik

Sumber: Data Internal Samsar Soekarno Hatta

Berdasarkan tabel diatas kontribusi yang diberikan oleh pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan selama 2019-2021 cenderung cukup baik mulai dari 2019 dengan jumlah kontribusi sebesar 38,71%, pada tahun 2020 meningkat sebesar 41,03% mengalami kenaikan sebesar 2,32% dari tahun sebelumnya. Walaupun pada dasarnya di tahun tersebut sedang mengalami pandemi yang berdampak pada perekonomian yang menurun. Namun, pemerintah terus berupaya untuk memulihkan kembali

perekonomian dan menyebabkan persentase penerimaan realisasi pajak kendaraan bermotor ditahun berikutnya memberikan kontribusi yang cukup baik sebesar 39,60% pada tahun 2021.

Dari ketujuh bank hanya terdapat tiga bank yang mayoritas Masyarakat gunakan untuk membayar PKB yakni Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Jawa Barat (BJB). Rekapitulasi pada ketiga Bank tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 5 Jumlah Pembayaran PKB melalui BCA, BNI, BJB**

Tahun	Jumlah Pembayaran PKB		
	BCA	BNI	BJB
2019	Rp 100,294,000	Rp 52,233,400	Rp 18,975,890,300
2020	Rp 1,929,124,900	Rp 469,473,500	Rp 32,654,469,100
2021	Rp 1,516,096,600	Rp 262,693,600	Rp 38,046,305,900
	Rp 3,545,515,500	Rp 784,400,500	Rp 89,676,665,300

Pada tabel diatas data menunjukkan rata-rata peningkatan terjadi pada tahun 2020. Hal tersebut dapat terjadi disebabkan dampak dari pandemi Covid-19 yang mana Pemerintah melarang masyarakat untuk melakukan aktivitas dan berinteraksi diluar rumah, sehingga segala aktivitas hanya boleh dilakukan di dalam rumah sebagai upaya dalam mengurangi penyebaran virus. Berdasarkan data tabel, penerimaan paling tinggi dalam pembayaran PKB yaitu pembayaran yang dilakukan melalui Bank Jawa Barat (BJB) sebesar Rp 89.676.665.300.

### C. Hasil Wawancara

**a) Kemudahan pembayaran PKB melalui E-Samsat** melalui wawancara dengan informan B Bernama Suci (24) bahwa pembayaran E-Samsat menawarkan keamanan dan kenyamanan, terutama bagi wajib pajak. Wajib Pajak dapat merasa percaya diri dan aman saat melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui saluran perbankan menggunakan ATM atau internet banking.

#### b) Tujuan E-Samsat

Menurut informan C bernama Yuda (29) didukung dengan informan A menegaskan bahwa tujuan utama E-Samsat adalah untuk mengatasi keluhan yang diungkapkan oleh anggota tenaga kerja tertentu yang mengalami tantangan dalam menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka, akibatnya menimbulkan denda. Pembentukan E-Samsat diarahkan untuk mengurangi kejadian pembayaran pajak yang terlambat dan meningkatkan transparansi dalam administrasi pajak kendaraan bermotor, sehingga memungkinkan pembayar pajak untuk dengan jelas membedakan tujuan kontribusi pajak mereka dan pada gilirannya mengurangi kemungkinan kegiatan penipuan dan pungutan yang tidak sah terjadi.

#### c) Kualitas sistem E-Samsat

Seperti yang digarisbawahi oleh informan D Bernama Juju (44), kualitas sistem E-Samsat tetaptidak dapat dicela, mengingat penyediaan akses yang cepat dan modalitas pembayaran yang memudahkan pengguna saat proses penyelesaian pajak. Pemanfaatan platform E-Samsat untuk pengiriman pajak tidak hanya menjamin keamanan dan efisiensi waktu tetapi juga menawarkan kenyamanan aksesibilitas layanan sepanjang waktu dari lokasi mana pun. Selain itu, sistem ESamsat menawarkan langkah-langkah keamanan yang kuat dan menjunjung tinggi kerahasiaan informasi wajib pajak.

#### d) Kualitas layanan E-Samsat

Informan E Bernama Ari (25), terungkap bahwa kualitas layanan E-Samsat ditandai dengan pendekatan langsung dengan prosedur yang mudah dipahami. Mencegah potensi kerugian finansial yang mungkin timbul dari interaksi antara pejabat dan wajib pajak. Yang perlu diperhatikan adalah

kenyataan bahwa kualitas unggul dari layanan E-Samsat memainkan peran penting dalam mengurangi panjang antrian, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

## V. Penutup

### Kesimpulan

- 1) Penggunaan layanan E-Samsat atau layanan elektronik serupa untuk membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas bagi masyarakat. Hal ini bisa meningkatkan kesadaran karena proses pembayaran menjadi lebih praktis dan transparan. Selain itu, dengan adanya layanan online, informasi tentang kewajiban pajak kendaraan bermotor juga dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat.
- 2) Walaupun dalam target tahunan penerimaan pajak kendaraan bermotor masih belum tercapai, namun berdasarkan data penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat mengalami peningkatan yang cukup signifikan pertahunnya, dapat dilihat dari data realisasi yang telah peneliti lakukan.

### Saran

Membina kesadaran masyarakat harus identik dengan mengakui dedikasi mereka untuk mendorong kemajuan di wilayah mereka. Ini menggarisbawahi pentingnya pajak yang mereka sumbangkan, yang memainkan peran penting dalam memajukan inisiatif pembangunan di sekitarnya, mulai dari peningkatan infrastruktur seperti peningkatan jalan, pemasangan penerangan jalan, hingga perbaikan fasilitas umum, dan lain-lain. Sayangnya, aspek ini sering kali menghindari individu, yang gagal menyadari dampak substansialnya dari kontribusi keuangan mereka pada upaya pembangunan lokal.

Kebijakan sosialisasi sangat diperlukan karena merupakan kunci dalam kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari penelitian terdapat ketimpangan penggunaan layanan pada E-Samsat yang dilakukan melalui pembayaran pada bank yang telah bekerjasama dengan layanan E-Samsat yaitu minimnya pembayaran melalui bank yang telah bekerjasama diantaranya Bank Rakyat Indonesia, Bank Permata, Bank Niaga, dan Bank Mandiri, untuk itu diperlukan sosialisasi lebih lanjut kepada pengguna layanan E-Samsat agar dapat meningkatkan pembayaran pajak serta bertransaksi melalui bank yang telah ditetapkan dan bekerjasama dengan E-Samsat.

### Daftar Pustaka

- Barat, B. J. (2022, September). *Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*. Retrieved from Retrieved from BAPENDA JABAR: <https://bapenda.jabarprov.go.id/wpcontent/uploads/2022/09/PROFIL-PEGAWAI-BAPENDA-JABAR.pdf>
- Chairunnisa. (2018). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Gizela, M. (2018). Efektivitas Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2018). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herawati, L. N., & Hidayat, V. S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*.
- Krisyanto, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Maghfira, S. A., Sagita, I. N., & Sutisna, J. (2023). Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemasaran*, 77.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Noviyanti, R., Rohayati, & Amelia, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin. *BIMA Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Oktaviano, N., Afifah, N., & Sari, V. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M. Y. (2022). Implementasi E- SAMSAT untuk Membangun Kepercayaan dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho*.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rianda, F. R. (2021). Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya. *Gramedia blog*.
- Ringan, A. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Konawe). *Jurnal Economia*, 17041705.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Elektronik Samsat untuk Peningkatan Kemudahan. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*, 86.
- Sudaryono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*.