
PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENCIPTAKAN *GOOD GOVERNANCE* PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN MERANGIN PROVINSI JAMBI

Dedi Epriadi¹

Abstrak

Minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan *E-Samsat*, terbatasnya jumlah sumber daya manusia untuk tenaga operator mobil Samsat keliling dan operator gerai Samsat, masih sering terjadi gangguan jaringan internet sehingga *E-Samsat* masih belum bekerja optimal, terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan *E-Samsat* menjadi beberapa permasalahan dalam penerapan *E-Government* di Kantor Samsat Kabupaten Merangin. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *E-Government* pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *E-Samsat* beserta kendalanya. Metode penelian yang digunakan adalah deksriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada penerapan *E-Samsat*. Hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan *E-Goverment* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam mendukung *Good governance* dilakukan melalui inovasi penambahan fasilitas pelayanan Samsat *Online*, fasilitas pelayanan mobil Samsat Keliling, dan fasilitas pelayanan Gerai Samsat. Untuk saat ini *E-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih belum optimal karena terkendala minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan *E-Samsat*, terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator mobil Samsat Keliling dan Operator Gerai Samsat, sering terjadi gangguan jaringan internet, terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan *E-Samsat*. Rekomendasi yang bisa diberikan untuk peningkatan kualitas dan kuantitas sumberdaya yang berhubungan langsung dengan pelayanan *E-Samsat* seperti SDM dan sarana prasarana.

Kata Kunci : *E-Government*; *E-Samsat*; Inovasi

PENDAHULUAN

Suatu keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama yaitu aparatur pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta (Agustino, 2008). Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aparatur pemerintah merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya *governance* (Dwiyanto, 2006). Keterlibatan aparatur pemerintah dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan antara lain

¹ Universitas Putera Batam (deditariadi@gmail.com)

oleh pemahaman terhadap konsep tata pemerintahan yang baik serta pengamalannya yang sangat terkait dengan birokrasi dan manajemen birokrasi pemerintah (Moenir, 1995).

Kantor Samsat Kabupaten Merangin telah menerapkan Samsat *Online* ini sejak tahun 2009 yang lalu. Kemudian sebagai inovasi dari Samsat *Online* tersebut maka pada tahun 2017 diterapkanlah *E-Samsat* untuk daerah Kabupaten Merangin dan Kabupaten lainnya di Provinsi Jambi, namun pelaksanaan *E-Samsat* ini belum berjalan sesuai harapan. *E-Samsat* adalah layanan pengesahan STNK tahunan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui *E-channel* Bank yaitu: *ATM, Teller, PPOB, Mobile Banking, dan Internet Banking*.

Pelaksanaan *E-Samsat Online* di Kabupaten Merangin masih belum berjalan optimal seperti yang diharapkan salah satunya belum terkoneksi dengan baiknya jaringan *E-Samsat* Kabupaten Merangin, sehingga wajib pajak melakukan proses registrasi pembayaran pajak masih bermasalah. Proses pelayanan kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Merangin juga masih terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Hal tersebut salah satunya dikarenakan karena antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak. Seperti yang telah dijumpai oleh peneliti pada saat mengunjungi Kantor Bersama SAMSAT Merangin yang dihadapkan oleh para calo yang berkedok sebagai para tukang parkir dan kemudian menawarkan jasanya.

Secara khusus, pada saat penulis melakukan pra penelitian, permasalahan dalam Pelaksanaan *E-Government* Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Menciptakan *Good Governance* pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi ditemukan beberapa fenomena diantaranya : Masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan *E-Samsat* di Kabupaten Merangin; Terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator mobil Samsat Keliling dan Operator Gerai Samsat; Masih sering terjadi gangguan jaringan internet, sehingga *E-Samsat* masih belum bekerja optimal; Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan *E-Samsat*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode pendekatan kualitatif deskriptif (Semiawan, 2010). Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten

Merangin Provinsi Jambi. Jumlah sampel sebanyak 18 Orang. Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, kuesioner (Satori & Komariah, 2009).

PEMBAHASAN

Pelaksanaan *E-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam menciptakan *Good governance* pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu jenis pajak daerah yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah (Prakosa & Malian, 2003). Hal ini perlu pengelolaan khusus karena pelaksanaannya rawan tindakan pungli. Perlu adanya pembagian pekerjaan (Nawawi, 2018) bagi SDM tertentu yang memiliki kualifikasi tertentu dalam mengoperasikan *E-Samsat* ini Berdasarkan hasil wawancara bersama Kasi Pelayanan Penata usahaan Pajak dan Penerimaan lainnya pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikategorikan sebagai sumber pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Merangin. Hal ini tentunya dipertegasakan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* tepatnya pada Pasal 3 sampai Pasal 8 disana dijelaskan tentang objek Pajak Kendaraan Bermotor, subjek Pajak Kendaraan Bermotor, dasar pengenaan dan besaran tarif Pajak Kendaraan Bermotor serta tata cara pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor”.

Hasil wawancara bersama Kepala UPTB Samsat Kabupaten Merangin Sejak berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor dialihkan ke pajak provinsi. Proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri dilakukan di Kantor Bersama Samsat yang melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja”.

Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Merangin sudah sesuai dengan standar pelayanan artinya tata cara dan prosedur pelayanannya sudah sesuai dengan garis kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan (Supadmi, 2009). Kantor Samsat Kabupaten Merangin dalam menentukan besarnya pajak kendaraan roda dua sesuai dengan keputusan Gubernur Provinsi Jambi

Nomor 16 Tahun 2012 tentang penetapan NJKB dapat dihitung dengan rumusan sebagai berikut:

$$\text{NJKB} \times \text{Bobot} \times 1,5\%$$

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Pegawai Bank Jambi di Kantor Samsat Kabupaten Merangin, Seperti yang kita ketahui, bahwa prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak adalah, pada saat jatuh tempo masa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang tertera dalam *Notice Pajak/STNK*, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dan proses pembayaran PKB, pengesahan STNK dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam sejak saat pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri dibayar setiap tahun sekali sedangkan STNK berlaku untuk 5 (lima) tahun tetapi setiap tahun dilakukan pengesahan bersamaan dengan saat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”.

Adapun persyaratan yang harus dibawa pada saat Pembayaran PKB yang dibarengkan dengan Pengesahan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Merangin adalah, STNK Asli, Identitas Pemilik dan Foto Copy BPKB. Setelah persyaratan lengkap, wajib pajak menyerahkan berkas tersebut pada bagian pendaftaran untuk kemudian dilakukan penetapan atas besarnya pajak terhutang”. Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat besar yang tidak dipergunakan sebagai angkutan orang adan atau barang dijalan umum.

Tata cara pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut:

1. Pendaftaran; untuk dapat melaksanakan penghitungan besarnya PKB harus dilakukan pendaftaran terhadap obyek Pajak, yaitu dengan cara sebagai berikut :
 - a. Setiap Wajib Pajak harus mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) dengan jelas, lengkap dan benar sesuai dengan identitas kendaraan bermotor dan wajib pajak yang bersangkutan serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasanya.
 - b. SPPKB disampaikan selambat-lambatnya:
 - 1) 14 hari sejak saat kepemilikan dan atau penguasaan, untuk kendaraan bermotor baru; Sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak bagi kendaraan bermotor lama;

-
- 2) 30 hari sejak tanggal surat keterangan fiskal antar daerah, bagi kendaraan bermotor pindah dari luar daerah (Mutasi masuk).
 - c. Apabila terjadi perubahan atas kendaraan bermotor dalam masa pajak, baik perubahan bentuk, fungsi maupun penggantian mesin suatu kendaraan bermotor; wajib dilaporkan dengan menggunakan SPPKB.
2. Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor: Setelah diketahui dengan jelas dan pasti obyek dan subyek PKB berdasar SPPKB, kemudian diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang merupakan pemberitahuan ketetapan besarnya pajak yang terhutang.
 3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor :
 - a. Pembayaran atas PKB harus dilunasi sekaligus dimuka untuk 12 bulan.
 - b. Pajak dilunasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak diterbitkannya SKPD.
 - c. Kepada Wajib Pajak yang telah membayar lunas pajaknya diberi tanda pelunasan pajak”.

Untuk masalah penagihan Pajak Kendaraan Bermotor, pada lazimnya jika Wajib Pajak telah melakukan kewajiban membayar PKB sesuai dengan jangka waktu jatuh tempo pembayaran, maka tidak akan terjadi penagihan. Penagihan baru dapat dilakukan apabila Wajib Pajak tidak melunasi kewajibannya sesuai dengan jangka waktu pembayaran PKB. Pelaksanaan Penagihan PKB sebagai berikut:

1. Dengan menerbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan Pajak, dikeluarkan 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran pajak.
2. Dalam jangka waktu 7 hari setelah tanggal Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya yang sejenis, Wajib Pajak harus melunasi pajak terhutang”.

Kemudian Abdul Rahman juga menjelaskan tentang sanksi administrasi PKB maupun sanksi pidana bagi wajib pajak yang telat membayar, Untuk sanksi administrasi PKB diantaranya:

1. Keterlambatan mengisi dan menyampaikan SPPKB dikenakan Sanksi Administrasi berupa Kenaikan sebesar 2% dari Pokok Pajak setiap bulan keterlambatan paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terhutangnya Pajak.
2. Apabila kewajiban mengisi dan menyampaikan pengisian SPPKB tidak dilakukan lebih dari 12 (dua belas) bulan, dikenakan Sanksi Administrasi berupa kenaikan

sebesar 25% dari Pokok Pajak Terhutang ditambah Sanksi Administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan dihitung dari Pajak terhutang untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak terhutangnya pajak.

Untuk sanksi pidana bagi yang telat membayar Pajak Kendaraan Bermotor diantaranya:

1. Wajib Pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPPKB atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan daerah, dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan atau denda paling banyak dua kali jumlah pajak terhutang.
2. Wajib Pajak yang karena sengaja tidak menyampaikan SPPKB atau mengisi dengan tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar sehingga merugikan keuangan daerah, dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terhutang”.

Kendala dalam Pelaksanaan *E-Samsat*.

Terdapat beberapa kendala dalam optimalisasi pelaksanaan *E-Samsat* diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan *E-Samsat* di Kabupaten Merangin, Berdasarkan hasil wawancara bersama Sanusi “ Untuk informasi Mobil Samsat Keliling dan Gerai Samsat di 4 (empat) Kecamatan sudah sering kita baca di Koran-koran dan dengar di Radio. Namun untuk informasi Samsat *Online*, masih belum ada informasi yang saya dengar”. Dulu saat *launcing* Samsat *Online* katanya sudah ada di sosialisasikan, tapi cuma saat itu saja di sosialisasikan. Namun untuk sosialisasi Samsat *Online* ke tiap kecamatan maupun sosialisasi melalui media massa dan radio masih belum ada saya dengar, Samsat Kabupaten Merangin lebih banyak memberikan informasi tentang Mobil Samsat Keliling dan Gerai Samsat saja. Saya dan wajib pajak lainnya masih banyak belum mengetahui secara detail persyaratan dan penggunaan Samsat *Online*”.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Cecep Pebrianto, “ Untuk informasi Samsat *Online* kita akui tidak begitu maksimal kita sosialisasikan, hal ini dikarenakan wajib pajak lebih mudah menerima dan memahami informasi tentang manfaat pelayanan

mobil Samsat Keliling dan Gerai Samsat daripada Samsat *Online*. Untuk informasi Samsat *Online* lebih banyak kita sosialisasikan melalui website resmi saja”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa informasi penggunaan dan persyaratan untuk pelayanan Samsat *Online* lebih kurang banyak diberikan kepada masyarakat daripada informasi pelayanan Mobil Samsat Keliling dan Gerai Samsat.

2. Terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator mobil Samsat Keliling dan Operator Gerai Samsat, hal ini berdasarkan hasil wawancara bersama Sanusi, “Petugas Mobil Samsat Keliling kemarin saat saya mengurus pajak hanya ada 1 orang saja. Sedangkan masyarakat yang ingin mengurus Pajak Kendaraan Bermotor sedang ramai, sehingga petugas mobil Samsat keliling kerepotan melayani para pengunjung. Akibatnya tidak semua wajib pajak dapat terlayani kemaren”. Untuk saat ini petugas Mobil Samsat Keliling masih terbatas, hanya ada 1 (dua) orang untuk setiap beroperasi, namun idealnya jumlah petugas Mobil Samsat Keliling tersebut ada 2-3 orang, sehingga pelayanan Mobil Samsat Keliling lebih cepat dan bisa melayani semua Wajib Pajak”.
3. Masih sering terjadi gangguan jaringan internet, sehingga *E-Samsat* masih belum bekerja optimal, hal ini berdasarkan hasil wawancara bersama Anwar, “Iya benar buk, saya pernah melakukan registrasi pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat *online* tapi tidak berhasil. Padahal sudah saya lakukan registrasi 2 kali melalui sms. Pada saat saya gagal dalam registrasi via sms, saya coba registrasi melalui websitenya. Ternyata untuk registrasi, membutuhkan waktu yang agak lama, karena saat kita masukkan nomor chasing kendaraan, nomor kendaraan, dan lain-lain, proses membaca kita jadi lambat. Kalau cuma liat status nama pemilik kendaraan saja, masih lumayan cepat *loadingnya*. Tapi kalau registrasi, setelah saya coba jadi lambat”. Selain *loading* proses registrasi lambat, teman saya pernah coba registrasi, tapi setelah dimasukkan data nomor kendaraan dan nomor *chasis* kendaraan, hasil yang keluar bukan kalimat sukses, tapi “data anda tidak ditemukan”. Setelah ditanya dengan petugas, ternyata jaringan internetnya sedang ada gangguan, dan disuruh coba lagi beberapa menit kemudian sama petugas Samsat”. Jaringan internet untuk Samsat *online* memang sering ada gangguan, hal ini dikarenakan wajib pajak yang mengakses jaringan website maupun aplikasi bukan wajib pajak

dari Merangin saja, tetapi seluruh wajib pajak di Indonesia bisa mengakses website kita. Apalagi diakses pas jam kerja, loadingnya lebih lama lagi dibandingkan akses diluar jam kerja seperti malam hari sebelum jam 10”.

4. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan *E-Samsat*, hal ini diketahui dari hasil wawancara bersama Johannes, “Iya sangat disayangkan kalau mobil Samsat keliling yang tersedia di Samsat Kabupaten Merangin hanya tersedia 1 unit saja, padahal fungsi mobil Samsat keliling sangat bermanfaat bagi wajib pajak tinggalnya jauh dari kota”. Kemudian berdasarkan hasil wawancara bersama Rismawati, “Selain sarana mobil Samsat Keliling yang kurang, fasilitas Samsat *Online* yang tersedia di Samsat Kabupaten Merangin juga terbatas. Hanya 1 unit komputer yang bisa disediakan oleh petugas yang bisa digunakan oleh wajib pajak, jadi disaat kita menggunakan fasilitas tersebut, kita harus mengantri untuk bisa menggunakan-nya”. Sarana dan prasarana kita masih banyak kurang dan perlu dilakukan penambahan. Di waktu tertentu disaat wajib pajak sedang banyak berkunjung ke kantor kami, maupun di fasilitas Mobil Samsat Keliling atau di Gerai Samsat, maka kami jadi kewalahan dalam melayani semuanya. Saya harap kedepannya ada penambahan sarana dan prasarana di Samsat Kabupaten Merangin sehingga wajib pajak jadi merasa nyaman dalam mengurus pembayaran pajak kendaraannya disini”.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelaksanaan *E-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam mendukung *Good governance* pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin dilakukan melalui inovasi terbaru, yaitu : penambahan fasilitas pelayanan Samsat *Online*, fasilitas pelayanan mobil Samsat Keliling, dan fasilitas pelayanan Gerai Samsat. Untuk saat ini *E-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam mendukung *Good governance* pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin masih belum optimal, hal ini dikarenakan masih mengalami beberapa hambatan, diantaranya: Masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan *E-Samsat* di Kabupaten Merangin; Terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator mobil Samsat Keliling dan Operator Gerai Samsat; Masih sering terjadi

gangguan jaringan internet, sehingga *E-Samsat* masih belum bekerja optimal; Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan *E-Samsat*. upaya-upaya yang tepat, agar hambatan tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

Saran

Saran yang dapat dirumuskan untuk peningkatan pelaksanaan *E-Samsat* ini diantaranya adalah peningkatan kualitas dan kuantitas sumberdaya yang berhubungan langsung dengan pelayanan *E-Samsat*. Adapun sumberdaya yang dimaksud adalah SDM dan sarana prasarana. SDM harus menguasai teknologi terbaru yang digunakan dalam menunjang *E-Samsat* ini. Upaya yang dapat dilakukan agar SDM dapat “melek” teknologi dilakukan melalui pelatihan SDM lama atau rekrutmen SDM baru untuk mengoperasikan *E-Samsat* sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Adapun sarana prasarana yang dibutuhkan adalah adanya penambahan mobil samsat keliling agar masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan. Mobil samsat keliling juga harus dapat mengakomodasi pelayanan *E-Samsat*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*: Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*: Gadjah Mada University Press.
- Moenir, H. (1995). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*.
- Prakosa, K. B., & Malian, S. (2003). *Pajak dan Retribusi Daerah*: Universitas Islam Indonesia (UII) Press.
- Satori, D. a., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 22.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*: Grasindo.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.