

Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Samsat Jawa Barat Ngabret (Samsat J'Bret) Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Bekasi Tahun 2018-2020

Surezna Rawi ^{a,1,*}, Ratih Kumala ^{b,2}

^a Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10530, Indonesia

^b Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10530, Indonesia

¹ sureznarawi@gmail.com*; ² rhaty07@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the modern tax administration system of Samsat J'bret as an effort to increase motor vehicle tax revenue in the Bekasi City Samsat during the 2018-2020 period, the obstacles that arise and the efforts made by the Bekasi City Samsat in increasing motor vehicle tax revenues. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The analytical method used is qualitative data analysis method. The results showed that the implementation of the modern tax administration system of Samsat J'bret as an effort to increase motor vehicle tax revenue in the Bekasi City Samsat in 2018-2020 was quite good in terms of resources, disposition and bureaucratic structure because in 2018-2020 motor vehicles tax revenue through the Samsat J'bret kept increasing. The obstacles that occur were that the public's understanding of Samsat J'bret services was still low and the facilities provided and the readiness of the system used were not yet comprehensive so that the system often went offline and experienced errors. Therefore, the Bekasi City Samsat needs to increase the campaign to the community, improve service facilities, and make system improvements so that errors no longer occur.

Keywords

Local tax
Modernization
Regional Income
Tax Administration System
Vehicle Tax

Introduction

Pajak yaitu suatu kontribusi wajib yang harus dibayar oleh rakyat kepada negara. Menurut lembaga pemungutannya, pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang paling besar. Salah satu jenis pajak daerah yang penghasilannya cukup besar berasal dari pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dihasilkan dari kontribusi wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan kepada daerah di mana wajib pajak tersebut sebagai subjek pajak kendaraan bermotor. Provinsi Jawa Barat terutama di Kota Bekasi, setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor. Hal tersebut tentunya harus meningkatkan jumlah penerimaan dari pajak kendaraan bermotor. Namun kenyataannya, masih cukup banyak jumlah wajib pajak ataupun jumlah kendaraan bermotor yang tidak melakukan kewajibannya yaitu membayar pajak kendaraan bermotor.

Berikut ini adalah data jumlah kendaraan bermotor yang belum memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor:

Tabel I.1 Jumlah kendaraan Bermotor yang tidak membayar PKB di Kota Bekasi

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor yang tidak membayar PKB	%
2018	1.609.441	572.034	35,54%
2019	1.613.317	543.771	33,70%
2020	1.533.880	596.426	38,88%

Sumber : Kantor Samsat Kota Bekasi, Diolah Penulis

Begitu banyak inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dibuat oleh pemerintah untuk terus meningkatkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan nama layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu Samsat Jawa Barat

Ngabret atau yang disingkat Samsat J'bret. Layanan pembayaran tersebut merupakan salah satu layanan pembayaran pajak secara *online*. Layanan ini dibuat karena masih belum maksimalnya sistem layanan pembayaran *online* yang sudah ada. Dalam penelitian (Susilawati & Saragih, 2019) menyatakan bahwa adanya *Electronic Samsat* (E-Samsat) belum menunjukkan manfaat yang signifikan, baik dari tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor maupun dari kemudahan administrasi. Dan juga penelitian menurut (Fitri et al., 2021) mengungkapkan bahwa penerapan E-Samsat memang mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi seperti ketidaksesuaian data, input data yang tidak tepat sampai dengan terjadi kegagalan sistem.

Pada tahun 2020, Kota Bekasi mengalami penurunan pendapatan pajak kendaraan bermotor serta jumlah pendapatannya tidak mencapai angka target yang sudah ditentukan dan hanya mencapai 78,06% saja. Hal utama yang mengakibatkan adanya penurunan tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor adalah dampak dari adanya pandemi Covid-19 di Inonesia yang sangat mempengaruhi bidang ekonomi negara ini. Tingkat pendapatan dari pajak kendaraan bermotor tentu saja berpengaruh dengan kepatuhan dan ketaatan dari wajib pajak. Oleh karena itu layanan Samsat J'bret dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan rasa kepatuhan dan ketaatan dari wajib pajak karena layanannya dibuat untuk memudahkan wajib pajak dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berikut ini adalah data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi:

Tabel I.2 Target dan Realisasi Penerimaan PKB di Kota Bekasi

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
2018	1.005.563.000.000	1.054.502.291.475	104,87
2019	1.088.917.000.000	1.129.312.381.500	103,71
2020	1.340.842.274.750	1.046.676.391.950	78,06

Sumber : Kantor Samsat Kota Bekasi, Diolah Penulis

Beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat tidak membayar pajak kendaraan bermotor ialah sudah adanya layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* yang dirasa belum sepenuhnya membantu para wajib pajak yang tidak memiliki waktu dan juga tidak bisa datang secara langsung ke kantor Samsat karena masih ada mekanisme pengesahan STNK yang harus dilakukan di kantor Samsat. Hal ini juga menyebabkan terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena masyarakat telah mengalami penurunan pendapatan bahkan kehilangan pekerjaan, adanya batasan waktu dan adanya pembatasan jumlah antrian di kantor Samsat yang membuat prosesnya cukup lama akibat pandemi Covid-19, serta jarak tempuh dari tempat tinggal masyarakat ke kantor Samsat yang bisa dikatakan tidak dekat dan adanya berbagai macam protokol kesehatan yang perlu ditaati sehingga membuat masyarakat menjadi enggan untuk keluar rumah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas dan memaparkannya dalam sebuah tulisan yang berjudul "Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Samsat Jawa Barat Ngabret (Samsat J'Bret) Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Bekasi". Variabel Implementasi Kebijakan Edward III yang dijelaskan dalam buku Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy Analysis* (Indiahono, 2017, p. 31) berpandangan bahwa implentasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Indikator kebijakan tersebut dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sistem administrasi perpajakan Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi tahun 2018-2020.

Method

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Pada proses pengumpulan data berupa wawancara, penulis menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni Bagian Pengelola Pelaporan Data dan Penerimaan serta Pengelola Pendaftaran dan Pendapatan Pajak/Retribusi, beberapa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi serta pihak Akademisi. Data-data yang diperoleh kemudian direduksi, disajikan sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Results and Discussion

Research Result

Hasil yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini seperti Regulator, Akademisi, dan Wajib Pajak. Selanjutnya juga dengan menganalisis data yang diperoleh untuk menentukan implementasi sistem administrasi perpajakan Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi tahun 2018-2020.

Discussion

Diskusi merupakan hal yang paling penting dalam sebuah penelitian. Dari hasil yang diperoleh dari penelitian, penulis menjabarkan pembahasannya sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Samsat J'bret Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Bekasi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Edward III yang dijelaskan dalam buku Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy Analysis* (Indiahono, 2017, p. 31) sebagai bahan penelitian untuk meneliti bagaimana implementasi dari layanan samsat j'bret di Kota Bekasi. Dari teori yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian ini, maka penulis mendapatkan hasil penelitian seperti berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak samsat Kota Bekasi berupa penyaluran informasi melalui sosialisasi ke masyarakat dari tingkat Kecamatan sampai tingkat RT/RW, serta pemasangan iklan di pamflet dan banner. Dimana sosialisasi tersebut dilakukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai adanya layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret.

Adapun tujuan dibuatnya layanan Samsat J'bret ialah untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sasaran dibuatnya layanan ini adalah untuk masyarakat yang tidak bisa atau tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor samsat. Penyaluran informasi mengenai layanan Samsat J'bret dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun, masih terdapat hambatan dalam proses komunikasinya yaitu berupa kurang dilakukannya sosialisasi secara maksimal baik secara langsung dan juga melalui sosial media karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan Samsat J'bret dan juga masih lebih banyak wajib pajak yang memilih pembayaran secara manual.

b. Sumber Daya

Sumber daya dalam implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan daerah di Kantor Samsat Kota Bekasi terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya finansial dan fasilitas yang disediakan pihak Samsat Kota Bekasi. Dari penelitian yang dilakukan, maka dipatkan hasil bahwa kualitas sumber daya manusia yang tersedia sudah baik dan kuantitasnya sudah cukup memadai serta sumber daya finansial yang dikeluarkan berupa biaya untuk sosialisasi dan iklan layanan tentang Samsat J'bret. Dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Samsat Kota Bekasi juga sudah bagus, yaitu menyediakan loket khusus yang digunakan untuk melayani wajib pajak dalam layanan Samsat J'bret ini. Namun, fasilitas tersebut masih perlu ditingkatkan lagi terutama untuk ruang tunggu wajib pajak yang masih kurang luas dan layanan Samsat J'bret ini juga belum sepenuhnya dilakukan secara *online* karena masih ada proses yang membuat wajib pajak harus datang ke Kantor Samsat Kota Bekasi untuk pengesahan STNK serta sistem yang masih sering mengalami kendala.

c. Disposisi

Dengan adanya layanan Samsat J'bret ini sangat meningkatkan kejujuran para pihak Samsat karena semua sudah dilakukan melalui sistem sehingga sangat minim untuk terjadi suap dan korupsi. Selanjutnya, perlu dilakukan pembinaan dan pengarahan secara rutin untuk terus meningkatkan komitmen dari para pegawai Samsat dalam menjalankan layanan Samsat J'bret, dan juga para pegawai perlu menerapkan sikap demokratis yang baik seperti ramah, sopan dan tidak pilih-pilih dalam memberikan layanan agar terciptanya kesan yang baik dari masyarakat.

Saat ini respon yang diberikan pihak Samsat kepada masyarakat cukup baik, karena dengan adanya layanan Samsat J'bret ini, masyarakat merasa cukup dimudahkan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut juga dibuktikan bahwa tahun 2020 terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari penggunaan layanan Samsat J'bret ini yaitu sebesar 227% atau senilai

Rp.33.373.486.900. Di mana pada tahun 2019 jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret hanya mencapai sebesar Rp.14.694.862.000. Artinya, masyarakat sudah mulai menggunakan layanan Samsat J'bret ini dan juga akibat adanya pandemi Covid-19 yang menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Walaupun telah mengalami peningkatan wajib pajak, pihak Kantor Samsat tetap melakukan sosialisasi ke masyarakat agar layanan Samsat J'bret ini terlaksana dengan baik, maksimal dan terwujud menjadi inovasi yang mampu mempermudah masyarakat dalam membayar PKB.

d. Struktur Birokrasi

Di dalam struktur birokrasi terdapat dua indikator penting yaitu adanya *Standard Operating Procedure* yang dibuat pihak implementor dalam menerapkan suatu kebijakan dan juga struktur organisasi yang baik dan sesuai agar kebijakan dapat berjalan dengan baik. *Standard operating procedure* yang dibuat Kantor Samsat Kota Bekasi merupakan kesepakatan antar pihak Samsat dan pihak lain yang terlibat, seperti pihak Kepolisian dan Jasa Raharja. Sedangkan struktur organisasi di Kantor Samsat Kota Bekasi sudah sesuai dengan keahlian dan kemampuan para pegawai Samsat sehingga mampu menjalankan layanan Samsat J'bret dengan baik.

2. Kendala-Kendala Yang Terjadi Dalam Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Samsat J'bret Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Bekasi

Dalam pelaksanaan implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi sering dijumpai beberapa kendala. Dengan melakukan wawancara lebih mendalam terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dan yang berperan dalam pelaksanaan implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret, peneliti menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Samsat Kota Bekasi dalam implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret. Kendala yang terjadi yang mempersulit pelaksanaan implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret adalah sebagai berikut:

- a. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi Samsat J'bret.
- b. Kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Kantor Samsat Kota Bekasi, seperti ruang tunggu wajib pajak yang datang untuk melakukan pencetakan STNK masih minim.
- c. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret ini belum sepenuhnya dilakukan online, karena wajib pajak perlu melakukan pengesahan STNK dengan datang langsung ke Kantor Samsat.
- d. Kurangnya kesiapan sistem dalam menjalankan layanan Samsat J'bret, karena masih terjadi *server offline* atau *error* pada saat ingin melakukan pembayaran PKB.

3. Upaya Yang Dilakukan Atas Hambatan Yang Terjadi Dalam Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Samsat J'bret Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Bekasi

Dalam implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret, tentunya ada beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam kegiatan Pengawasan Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan oleh Samsat Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

- a. Kantor Samsat Bekasi harus lebih intensif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai informasi layanan Samsat J'bret melalui media sosial.
- b. Meningkatkan fasilitas ruang tunggu pada loket pelayanan khusus layanan Samsat J'bret agar lebih luas sehingga wajib pajak yang datang merasa nyaman dan bisa menjaga jarak dimasa pandemi Covid-19.
- c. Kantor Samsat membuat batas waktu selama 30 hari dari sejak pembayaran sampai dengan proses pengesahan STNK, karena hal ini dianggap sudah cukup membantu wajib pajak.
- d. Memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem yang sudah ada serta mempersiapkan seluruh sistem dengan baik agar masyarakat tidak terhambat pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dengan adanya layanan Samsat J'bret memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi yang telah diuraikan sebelumnya, dan dengan mengacu pada teori Edward III yang dijelaskan dalam buku Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy Analysis* (Indiahono, 2017, p. 31) dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi Tahun 2018-2020 sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari penggunaan layanan Samsat J'bret ini yaitu sebesar 227% atau senilai Rp.33.373.486.900 di tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2019 yang hanya mencapai Rp.14.694.862.000.
- b. Kendala yang terjadi dalam implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi Tahun 2018-2020 adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi Samsat J'bret, fasilitas ruang tunggu yang masih minim, dan sistem yang masih sering *offline* dan *error* sehingga membuat masyarakat tetap memilih membayar pajak kendaraan bermotor secara manual atau melalui biro jasa.
- c. Upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat J'bret sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bekasi Tahun 2018-2020 adalah Kantor Samsat Bekasi harus lebih intensif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama melalui media sosial, meningkatkan kualitas fasilitas yang disediakan, memberikan masukan dan saran agar seluruh proses layanan dapat dilakukan secara online, serta terus memperbaiki sistem *online* agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

References

- [1] Indiahono, D. (2017). Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta:Gava Media.
- [2] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- [3] Tusoleha, Z. (2017). Siap Fokus, Siap Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi : jurus mudah gunakan metode kualitatif tipe studi kasus. Jakarta:Pusat Studi Sumber Daya Manusia (PSSDM).
- [4] Ayem, S., & Nofitasari, D. (2019). Pengaruh Sosialisasi PP No . 23 Tahun 2018 , Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak UMKM. Jurnal Akuntansi Dan Governance Andalas, 2(2), 105–121.
- [5] Fitri, H. N., Muhammad, R. N., & Rosmiati, M. (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat Policy Analysis of Electronic Samsat (E-Samsat) Implementation Payment of Motor Vehicle.1(2), 339–348.
- [6] Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- [7] Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- [8] Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.