

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

Dedi Epriadi  
Universitas Putera Batam  
Dedi.Epriadi@puterabatam.ac.id

---

## ARTIKEL INFO

## ABSTRACT

**Keywords:** *E-Government, Motor Vehicle Tax, Good Governance*

*The research was conducted due to several problems including: The lack of information dissemination on the requirements and use of E-Samsat in Merangin District, the limited number of human resources for mobile Samsat car operators and Samsat outlet operators, internet network interference is still common so E-Samsat is still not working optimally, limited supporting facilities and infrastructure in implementing E-Samsat. The sample of 18 people who worked at the Merangin Jambi Samsat Office used descriptive survey techniques aimed at knowing the implementation of E-Government motor vehicle tax payments in creating good governance at the Merangin District samsat office in Jambi Province.*

*The results of the research and discussion show the implementation of E-Government payment of motor vehicle accessories in creating good governance in the samsat office of Merangin Regency, Jambi Province. The implementation of E-Government payment of Motor Vehicle Tax in supporting Good governance at the Merangin District Samsat Office through the latest innovations, namely: the addition of Samsat Online service facilities, mobile Samsat car service facilities, and Gerai Samsat service facilities. For now the E-Government of Motor Vehicle Tax payments in supporting Good governance in the Merangin District Samsat Office is still not optimal, this is because there are still some obstacles, including: The lack of information dissemination on the requirements and use of E-Samsat in Merangin Regency; The limited number of human resources for car operators, Mobile Samsat and Operator Samsat; Internet network interference is still common, so E-Samsat is still not working optimally; Limited supporting facilities and infrastructure in implementing E-Samsat.*

*Appropriate efforts, so that these obstacles can be resolved properly. Following this, the researchers describe the efforts made by Merangin District Samsat in overcoming these obstacles, including: Improving information dissemination on the requirements and use of E-Samsat in Merangin District; Adding Human Resources to operators; Improve internet network facilities, so that they do not experience interference; Improve supporting facilities and infrastructure in the implementation of E-Samsat.*

---

## PNDahuluan

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.

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. Pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Merangin juga masih terlihat kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Hal ini disebabkan salah

satunya karena antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak. Seperti yang telah ditemui 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 :

1. Masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan E-Samsat di Kabupaten Merangin.
2. Terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator mobil Samsat Keliling dan Operator Gerai Samsat.
3. Masih sering terjadi gangguan jaringan internet, sehingga E-Samsat masih belum bekerja optimal.
4. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan E-Samsat.

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Mengambil lokasi yang bertempat di Kabupaten Merangin Provinsi Jambi dengan jumlah sampel sebanyak 18 Orang. Dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain dengan wawancara, observasi, kuesioner.

## HASIL PENELITIAN

### **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. Berdasarkan hasil wawancara bersama Abdul Rahman selaku 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 dipertegas 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”.

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. 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 bersama Buhari selaku Perwakilan Staf Pegawai Bank Jambi di Kantor Samsat Kabupaten Merangin, Seperti yang kita ketahui, bahwa pada prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak, 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<sup>7</sup>. Dikecualikan dari Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor:

- a. Pemerintah Pusat; Pemerintah Daerah Provinsi; Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- b. Kedutaan; Konsulat; Perwakilan Negara Asing dan Perwakilan Lembaga-Lembaga Internasional;
- c. Kendaraan Bermotor pabrikan atau milik importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan dan dijual;
- d. Kendaraan Bermotor yang dipergunakan untuk Pemadam Kebakaran;
- e. Kendaraan Bermotor yang disegel atau disita oleh Negara<sup>7</sup>.

Untuk masalah proses penagihan Pajak Kendaraan Bermotor, pada lazimnya jika Wajib Pajak telah melakukan kewajiban membayar PKB sesuai dengan jangka waktu jatuh tempo pembayaran pajak, 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 cara 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. Pada jangka waktu 7 hari setelah tanggal Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya dan sejenis, Wajib Pajak harus melunasi pajak terhutang<sup>7</sup>.

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

1. Apabila 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 mendapatkan telat membayar Pajak Kendaraan Bermotor diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi 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 tsb.
2. Bagi 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, maka dapat dipidana dengan hukuman pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan atau denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terhutang<sup>7</sup>.

## Diskusi

### **Untuk Menganalisis dan Menjelaskan Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Samsat Kabupaten Merangin terhadap pelaksanaan *E-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam menciptakan *Good Governance*.**

Adapun hambatan dalam Pelaksanaan *E-Government* Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam Menciptakan *Good Governance* 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 *launching* 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**

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.**

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 *loading*nya. 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, *loading*nya lebih lama lagi dibandingkan akses diluar jam kerja seperti malam hari sebelum jam 10”.

### **4. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan E-Samsat**

Berdasarkan 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”.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka dapatlah disimpulkan bahwa Pelaksanaan *E-Government* Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Menciptakan *Good Governance* Pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan *E-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam mendukung *Good governance* pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin melalui inovasi terbaru yakni: 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. Berikut ini peneliti jabarkan upaya yang dilakukan Samsat Kabupaten Merangin dalam mengatasi hambatan tersebut, diantaranya: Meningkatkan sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan E-Samsat di Kabupaten Merangin; Menambah Sumberdaya Manusia untuk operator; Meningkatkan fasilitas jaringan internet, sehingga tidak mengalami gangguan; Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan E-Samsat

## Saran

1. Agar Samsat Kabupaten Merangin meningkatkan fasilitas mobil Samsat keliling dan Gerai Samsat, sehingga wajib pajak mudah mengurus pembayaran pajak kendaraan dan tidak perlu harus datang ke Samsat Kabupaten Merangin langsung.
2. Agar Samsat Kabupaten Merangin menambah sumberdaya manusia untuk memberikan pelayanan di mobil Samsat keliling dan Gerai Samsat
3. Agar Samsat Kabupaten Merangin terus melakukan inovasi terbaru dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga semakin banyak wajib pajak yang sadar akan kewajibannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino Leo, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Conny R Setiawan, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif jenis, karaktektertik dan keunggulannya*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2010
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Merangin, *Merangin Dalam Angka Tahun 2017*, Tahun Terbit 2018
- Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung 2011.
- Dwiyanto Agus, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University, Yogyakarta, 2008.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

- 
- Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Keempat, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2001.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Gaya Media, Yogyakarta, 2011.
- Harsono, Hanifah. *Implementasi Kebijakan dan Politik*, Mutiara Sumber Widya, Bandung, 2002.
- Husaini Usman & Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Indrajit & Richardus Eko, *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi E-government*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Kesit Bambang Prakosa, *Pajak dan Retribusi Daerah*, UII Press: Yogyakarta, 2005.
- Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009
- Lembaga Administrasi Negara, *Implementasi Good Governance*, LAN & BPKP: Jakarta, 2000.
- Mardiasmo, *Perpajakan*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008
- Pasolong Harbaini, *Teori Administrasi Negara*, Alfabeta, Bandung, 2010.