

EFEKTIVITAS SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI ONLINE (*E-SAMSAT*) PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KABUPATEN BANDUNG I RANCAEKEK

Nurul Fajriyanti^{1)*}, Rahayu Kusumadewi¹⁾, Fitri Pebriani Wahyu¹⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾
*Email: nurulfajriyanti75@gmail.com**

Abstrak

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* (*E-Samsat*) pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek melalui teori efektivitas dapat disimpulkan bahwa sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* (*E-Samsat*) ini sudah berjalan cukup baik. Namun berdasarkan teori efektivitas ada beberapa dimensi yang harus diperbaiki. Dimensi integrasi dalam mengukur kemampuan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek dalam mensosialisasikan *E-Samsat* ini sudah cukup baik dengan metode penyebaran pamflet, banner, spanduk, media sosial, dan juga bekerja sama dengan BUMDES. Adapun dimensi yang terakhir yaitu adaptasi, untuk dimensi adaptasi ini belum berjalan cukup baik dikarenakan dalam sarana dan prasaranya masih terdapat kekurangan seperti kurangnya fasilitas untuk menunjang kebutuhan dalam pengesahan *E-Samsat* serta pada aplikasinya masih banyak masyarakat mengalami kendala dalam mengakses sering terjadi tidak ditemukannya nomor kendaraan wajib pajak dan belum optimalnya pelayanan dalam *E-Samsat* ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja dalam melayaninya

Kata Kunci: *Efektivitas, Pemungutan Pajak, E-Samsat*

Abstract

Based on the research that has been done regarding the effectiveness of the online motor vehicle tax collection system (E-Samsat) at PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek through the theory of the effectiveness of online motor vehicle collection (E-Samsat) this has been going well. Based on the theory of effectiveness there are several dimensions that must be improved. The integration dimension in measuring the ability of PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek to socialize E-Samsat is already quite good with the deployment method pamphlets, banners, banners, social media, and also in collaboration with Bumdes. The last dimension is adaptation, for this adaptation dimension has not been going well because in the facilities and infrastructure there are still shortcomings such as the lack of facilities to support the need for ratification of E-Samsat and in its application there are still many people who experience problems in accessing it, it often happens that it is not found. there is a taxpayer vehicle and the service in E-Samsat is not yet optimal because of the lack of manpower to serve it.

Keywords: *effectiveness, Tax Collection, E-Samsat*

A. PENDAHULUAN

Suatu negara yang maju dipengaruhi oleh berbagai hal salah satunya keuangan, apabila keuangan suatu negara tidak stabil upaya untuk meningkatkannya pun tidak akan berjalan dengan baik. Keuangan negara merupakan segala kewenangan yang mampu dinilai menggunakan uang, terutama mampu dijadikan milik negara (Anggara, 2016). Pada keuangan negara terdapat konteks yang lebih luas yaitu keuangan daerah. Keuangan daerah ini pada dasarnya merupakan bagian integral keuangan negara hal tersebut telah tercantum pada pasal 2 Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Kementerian Keuangan, 2003)

Keuangan daerah merupakan segala bentuk yang dapat dijadikan kekayaan daerah yang berasal dari kewenangan serta tanggung jawab daerah yang mampu dinilai dengan uang ataupun barang serta uang selama negara beserta pihak lain tidak menguasainya berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku (Halim, 2008). Proses Pengelolaan keuangan daerah salah satunya dimulai dengan perencanaan atau penyusunan pendapatan daerah. Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber dari keuangan daerah. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 menyatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut dari peraturan daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku (Suparman et al., 2019).

Sektor pendapatan daerah berperan dan sangat berpengaruh, dengan melalui pendapatan daerah bisa dilihat seberapa jauh suatu daerah mampu membiayai kegiatan serta pembangunan. Pendapatan daerah ialah pendapatan yang masuk pada daerah, baik mengandalkan usaha sendiri, ataupun mengandalkan bantuan pemerintah pusat atau sumber sah lainnya (Anggara, 2016). Salah satu pendapatan daerah tertinggi yaitu pada pajak. Menurut lembaga pungutan pajak, pengenaan pajak terbagi menjadi beberapa bagian terdapat pada pajak pusat serta pajak daerah. Pajak pusat ini dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak dibawah binaan Kementerian Keuangan Pemerintah Pusat dan Dispenda atau Dinas Pendapatan Daerah mengelola pajak daerah.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat 10 ini menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib pajak untuk daerah yang terutang bagi pribadi ataupun badan yang bersifat wajib yang sudah diatur dalam peraturan tersebut memperoleh upah langsung dan dapat digunakan untuk kepentingan daerah serta kesejahteraan rakyat. Dalam Undang-undang menyebutkan ada beberapa sumber Pajak Daerah. Pajak daerah ini terfokus pada dua bagian yaitu pajak kabupaten atau kota serta pajak provinsi. Pajak yang dikelola oleh pajak provinsi salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (BPK, 2009)

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak dari kepemilikan ataupun suatu penguasaan kendaraan bermotor (Wulandary & Emy Iryanie, 2018). Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerima pendapatan asli daerah yang memiliki potensial tinggi. Pada hal ini pemerintah daerah atau Badan Pendapatan Dearah sangat berperan penting dalam mengawasi kenaikan jumlah kendaran bermotor yang memiliki peningkatan di daerah masing-masing. Dalam hal ini pemerintah daerah memperkirakan terdapat kesempatan serta berpeluang tinggi yang menjadikan seluruh kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak bisa menjadi objek kendaraan bermotor, berkaitan dengan hal ini pengembangan serta ekspansi dari fungsi budgetair yang mengharuskan pemerintah untuk menggali sumber yang dimiliki dan memiliki nilai serta berpotensi dalam menghasilkan pendapatata untuk daerah.

Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat membawahi kantor cabang sebanyak 34 cabang dalam pengelolaan pajak yang ada di wilayahnya. Bapenda memiliki tugas pokok yang melakukan fungsi sebagai penopang urusan yang dilakukan pemerintah pada bidang keuangan khususnya dalam

ARTIKEL

aspek pendapatan daerah, yang meliputi perencanaan dan peningkatan, pendapatan I, pendapatan II beserta pembinaan dan penanganan yang menjadi hak wewenang daerah provinsi, dan juga melakukan tugas yang berlandaskan ketentuan dari Undang-undang. Pada wilayah Kabupaten Bandung sendiri memiliki 2 (dua) kantor cabang yang berada di Soreang dan Rancaekek, kantor cabang yang berada di Rancaekek yaitu Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek.

Ada beberapa data yang didapatkan yang pertama data untuk jumlah potensi kendaraan bermotor yang berada di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek:

Tabel 1. Potensi Kendaraan Bermotor di PPPD wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek

Jenis Kendaraan		Tahun			
		2018	2019	2020	2021
Sedan, Jeep, Minibus	Pribadi	48557	52575	51827	54414
	Dinas	72	89	110	139
	Umum	2261	2284	2187	2035
Bus, Microbus	Pribadi	186	210	209	215
	Dinas	8	8	8	7
	Umum	148	148	141	135
Truk, Pick up	Pribadi	15876	16271	15152	15291
	Dinas	6	8	21	27
	Umum	1251	1401	1488	1660
Alat Berat	Pribadi	0	0	0	0
	Dinas	0	0	0	0
	Umum	0	0	0	0
Sepeda Motor, Scooter	Pribadi	450793	466913	440605	444981
	Dinas	202	222	224	276
	Umum	0	0	0	0
Jumlah		519.360	540.124	511.972	519.180

Sumber : PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh di atas menjelaskan potensi kendaraan bermotor di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, tahun 2018 hingga tahun 2019 mengalami kenaikan yang signifikan namun pada tahun 2020 hingga 2021 terdapat penurunan potensi kendaraan bermotor.

Tabel 2. KTMDU di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek

Jenis Kendaraan		Tahun			
		2018	2019	2020	2021
Sedan, Jeep, Minibus	Pribadi	3.902	4408	3764	5716
	Dinas	4	11	11	29
	Umum	681	353	778	298
Bus, Microbus	Pribadi	28	18	28	34
	Dinas	1	2	1	1
	Umum	38	20	36	22
Truk, Pick up	Pribadi	2496	1750	1910	2003
	Dinas	0	0	0	7

ARTIKEL

	Umum	185	123	185	182
Alat Berat	Pribadi	0	0	0	0
	Dinas	0	0	0	0
	Umum	0	0	0	0
Sepeda	Pribadi	103345	57124	93970	60509
	Dinas	16	17	22	30
Scooter	Umum	0	0	0	0
Total KTMDU		110,696	63,826	100,705	68,831
Presentase%		20.98%	12.29%	18.64%	13.44%

Sumber : PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, 2022

Pada Tabel 2. menjelaskan tentang jumlah Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek pada tahun 2018 ini jumlah KTMDU yang paling tinggi dibandingkan tahun 2019-2020. Tahun 2019 mengalami penurunan jumlah KTMDU ini berjumlah 63,826 lalu mengalami kenaikan pada tahun 2020 berjumlah 100,705 dan pada tahun 2021 mengalami penurunan pada jumlah kendaraan tidak melakukan daftar ulang sebesar 68,831.

Tabel 3. Data Penerimaan PKB di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	%
2018	187.724.000.000	198.391.354.800	105,68
2019	215.271.000.000	217.837.782.300	101,19
2020	271.339.298.500	206.473.491.200	76,09
2021	212.915.020.000	221.294.026.950	103,94

Sumber : PPPD Wilayah Bandung I Rancaekek

Dari hasil data Tabel 3. yang diperoleh oleh peneliti, sejak tahun 2018 hingga 2021 target penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh Bapenda Jawa Barat yang membawahi kantor cabang PPPD wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek mengalami peningkatan yang signifikan ini dapat terlihat dalam jumlah realisasi, penerimaan pajak kendaraan bermotor, namun pada tahun 2020 jumlah dari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menurun dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan 103,94%

Dengan era kemajuan teknologi saat ini, penerapan teknologi untuk mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dalam mengelola pelayanan publik. Dengan adanya teknologi ini juga memudahkan pelayanan publik agar bisa lebih terjangkau oleh masyarakat, memperlus akses untuk masyarakat memperoleh informasi, dan manfaat adanya pelayanan yang menggunakan teknologi memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan ledih mudah bisa membayar disituasi kapanpun. Pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui online merupakan salah satu dukungan yang dilakukan pada Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang sudah dirancang oleh Bank Indonesia.

Inovasi terbaru yang diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ini dengan membuat aplikasi berbasis teknologi layanan *E-Samsat*. Layanan *E-Samsat* Jawa Barat ini merupakan layanan yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLL), dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pembayarannya bisa dilakukan melalui

ARTIKEL

metode di ATM Bank Jabar Banten atau dikenal dengan BJB sebagai bank yang berkolaborasi dengan layanan *E-Samsat*. Penerapan *E-Samsat* ini berlandaskan Peraturan Gubernur Jabar Nomor 02 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Peraturan tersebut terdapat pada pasal yang menjelaskan tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada pasal 18 menjelaskan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor salah satunya dapat dilakukan melalui online (*E-Samsat*). Adapun sistem pembayaran dalam pajak kendaraan bermotor yang bisa ditempuh secara elektronik yaitu melalui website Bapenda, SMS Gateway Samsat, dan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (*Sambara*).

Sementara pada peraturan resident kendaraan bermotor juga diperkuat dengan adanya peraturan yang ditetapkan pada tanggal 28 Januari 2015 oleh Daerah Hukum Kepolisian Daerah Jawa Barat yang terdapat pada Peraturan Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Barat tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pengesahan STNK Tahunan melalui Unit Pelayanan Samsat dan Transaksi Elektronik program *E-Samsat* Jabar. Diberlakukannya pembayaran melalui online (*E-Samsat*) bertujuan untuk memudahkan masyarakat atau wajib dalam melaksanakan pembayaran. Adapun keuntungan pada pembayaran pajak menggunakan *E-Samsat* ini lebih ditekankan pada waktu yang lebih fleksibel, sehingga pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilakukan kapanpun sampai batas yang sudah ditentukan terhadap pajak kendaraan bermotor tersebut. Adanya sistem pembayaran yang efektif, efisien serta dengan adanya sistem melalui online ini memudahkan dan juga wajib pajak tidak perlu antri. Faktor ini yang menjadikan sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor lebih mudah dan adanya keterbukaan dalam informasi. Sistem pembayaran pajak melalui online atau *E-Samsat* ini diharapkan mendapatkan dampak yang signifikan pada peningkatan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor terutama pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Namun terdapat beberapa masalah mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu kurangnya pengetahuan dari masyarakat terutama wajib pajak yang akan melakukan transaksi pajak kendaraan bermotor melalui *E-Samsat* ini karena masyarakat beranggapan bila menggunakan *E-Samsat* menjadi ribet, berbelit-belit membuat wajib pajak ini lebih memilih bantuan calo untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, serta membingungkan masyarakat karena masyarakatpun mesti datang ke kantor PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek untuk menukarkan dan menunjukkan bukti telah membayar pajak melalui online.



Gambar 1. Keluhan Masyarakat Membayar PKB Melalui *E-Samsat* di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek

ARTIKEL

Dari gambar 1. menjelaskan tentang keluhan masyarakat yang kurang puas akan pelayanan mengenai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *online* atau *E-Samsat*. Petugas PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek selaku penggagas atau pengarah agar lebih menuntun masyarakat yang kebingungan atau masih kesulitan membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui *online*. Dengan ini petugas seharusnya memberi arahan bagi masyarakat yang masih kebingungan serta memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat yang membayar pajak kendaraan melalui sistem online dan dengan adanya sistem pembayaran pajak melalui online juga mempersulit adanya pembayaran pajak melalui calo.

Tabel 4. Pembayaran PKB Melalui Online

No	Tahun	KBM
1	2018	1418
2	2019	13.268
3	2020	18.735
4	2021	18.490
Jumlah		51.911

Sumber :PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, 2022

Berdasarkan data yang ada pada tabel.4. pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui online (*E-Samsat*) di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek setiap tahunnya tidak stabil karena pada tahun 2018 wajib pajak yang melakukan pembayaran berjumlah 1418 KBM, lalu pada tahun 2019 hingga 2021 mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Dari data di atas peneliti bisa simpulkan bahwa pembayaran pajak melalui sistem *online* yang paling tinggi pada tahun 2020 namun pada tahun 2018 merupakan jumlah data pembayaran melalui online yang paling rendah.

Selain itu, kontribusi masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan yang tepat waktu masih rendah serta masih minim sosialisasi yang dilakukan oleh aparaturnya terkait sistem pembayaran melalui online atau *E-Samsat*, ditambah dengan ketidakperdulian masyarakat sendiri dalam pembayaran pajak, serta masih terdapat banyak wajib pajak yang jaraknya jauh dari Kantor PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek sehingga mengalami kesulitan dalam menjangkau tempat tersebut. Dengan dibuatnya sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* ini seharusnya dapat meningkatkan hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor serta memudahkan wajib pajak melakukan kewajibannya (Saragih, Hendrawan, et al., 2019)(Saragih, Hendrawan, et al., 2019). Namun, masih minimnya pemahaman masyarakat terhadap alur metode perpajakan melalui *E-Samsat* juga membuat rendahnya kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berkaitan dengan hal tersebut juga merupakan penyebab berasal dari ketergantungan sistem dan koneksi jaringan yang menyebabkan kesalahan sistem, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*, sehingga terdapat banyak wajib pajak yang lebih memilih metode tradisional daripada metode pembayaran elektronik menggunakan aplikasi *E-Samsat* di Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek.

B. KAJIAN PUSTAKA

Dalam meningkatkan pelayanan agar lebih efektif perlu dilakukannya kolaborasi penyelenggara suatu kegiatan yang berkaitan dengan hal tersebut. Pemendagri Nomor 13 Tahun 2016 tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah yang terdapat dalam pasal 4 ayat 4, memaparkan mengenai definisi efektivitas adalah sebuah hasil pencapaian suatu program dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu dengan membandingkan *output* dan *outcome*

(BPK, 2016). Adapun menurut pendapat para ahli efektivitas adalah tujuan untuk mencapai tujuan yang disepakati dalam mencapai tujuan bersama. Tingkat tujuan dan sasaran akan secara jelas menunjukkan tingkat efektivitas, pencapaian tujuan serta sasaran tersebut akan bergantung pada tingkat dari pengorbanan yang telah dikeluarkan. Agar tahu bagaimana keberhasilan suatu sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui online (*E-Samsat*) bisa diamati dengan memakai indikator teori yang ungkapkan oleh Duncan (Richard M Steers, 2020) terdapat tiga indikator yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

1. Pencapaian tujuan, merupakan sebuah proses dan itu adalah hasil dari upaya keseluruhan dari sebuah rencana. Usaha dalam pencapaian sebuah tujuan harus terlihat sebagai sebuah proses, karena dalam pencapaian tujuan tersebut bisa diketahui sejauh mana program yang dilakukan sudah berjalan. Sasaran dan kurun waktu pencapaiannya merupakan dimensi utama dalam indikator ini.
2. Integrasi, merupakan ukuran dalam kemampuan suatu organisasi dalam bersosialisasi, mengembangkan konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi menyangkut proses sosialisasi
3. Adaptasi merupakan proses dama penyesuaian diri, tujuannya agar individu beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Peningkatan kemampuan serta sarana dan prasarana merupakan dimensi utama dalam indikator ini

Penelitian terdahulu yang diambil memiliki tujuan untuk memperoleh sumber komparasi atau perbandingan dan sebagai acuan peneliti yang dilakukan oleh (Fitri et al., 2021) dengan judul “Analisis Kebijakan Penerapan *E-Samsat* Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Bapenda Provinsi Jawa Barat Barat” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor *E-Samsat* pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Pada hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan *E-Samsat* ini berjalan dengan baik serta kebijakan *E-Samsat* sudah dipahami oleh seluruh pegawai di Bapenda sebagai pelaksana suatu kebijakan tersebut..

Pada Penelitian yang diteliti oleh (Saragih, Susilawati, et al., 2019) dengan judul “Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Elektronik Samsat (*E-Samsat*) di Provinsi DKI Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah yang berasal dari pemungutan pajak kendaraan bermotor. Studi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diteliti ini menjelaskan bahwa belum berjalan dengan baik kebijakan yang diterapkan di Provinsi DKI Jakarta serta kurang pemahaman masyarakat terhadap pembayaran menggunakan online.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, keterkaitan penelitain yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah pada sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *E-Samsat*. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih meneliti tentang efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan melalui online (*E-Samsat*) serta perbedaan tempat penelitian yang dilakukan pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode kualitatif dan dimensi teori yang digunakan dalam mempengaruhi efektivitas oleh Duncan (Richard M Steers, 2020) yaitu Pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berdasarkan latar belakan yang telah dipaparkan peneliti terkait untuk melalukan penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (*E-Samsat*) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk menekankan kegiatan penelitian ilmiah dengan menggambarkan dan memahami fenomena sosial yang mereka amati (Hardani, 2020). Dalam jenis penelitian deskriptif, penelitian bertujuan untuk secara sistematis dan akurat memberikan gejala, fakta, atau peristiwa tentang karakteristik populasi dalam wilayah tertentu. (Hardani, 2020) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kali ini terbagi menjadi empat teknik yaitu metode observasi, metode wawancara, metode dokumen serta metode kombinasi atau triangulasi (Hardani, 2020). Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling Purposive*, ciri utama dalam pengambilan sampel ini adalah anggota sampel yang dipilih khusus berkaitan dengan tujuan dari penelitian. Adapun teknik analisis data dibagi menjadi tiga alur aktivitas simultan. Ketiga alur tersebut diantaranya adalah yang pertama reduksi data lalu yang selanjutnya display data dan yang terakhir melalui penarikan kesimpulan.

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan	1
2	Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan	1
3	Wajib Pajak	2
JUMLAH		4

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2022

Berdasarkan Tabel 5. yang menjadi informan dalam penelitian berjumlah 4 orang. Informan yang pertama ialah Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek sebagai informan kunci. Informan yang kedua ialah Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan serta Wajib pajak yang berjumlah 4 orang. Sumber data utama dalam data penelitian adalah data maupun dokumen yang diperoleh dari PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti akan membahas hasil penelitian mengenai Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *Online (E-Samsat)* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori efektivitas yang memiliki tiga faktor penting dalam mengukur sejauh mana efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ada pun hasil penelitian mengenai Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *online (E-Samsat)* pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek adalah sebagai berikut:

Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan (Richard M Steers, 2020), pencapaian tujuan merupakan sebuah proses dan itu adalah hasil dari upaya keseluruhan dari sebuah rencana. Usaha dalam sebuah pencapaian sebuah tujuan bisa dilihat sebagai suatu proses, karena dalam usaha pencapaian tujuan tersebut bisa diketahui sejauh mana program yang dilakukan sudah berjalan. Kurun waktu pencapaiannya merupakan dimensi utama dalam indikator ini.

Tujuan dibuatnya sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui online (*E-Samsat*) sudah terdapat peraturan tentang pengaturan elektronifikasi transaksi pada Pemerintah Daerah yang dimulai dengan adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dalam rangka menciptakan *cashless society* serta bertujuan untuk menghindari penyelewengan-penyelewengan. Sejalan dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ini telah Mendagri mengeluarkan Surat Edaran Mendagri Nomor.910/1866/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemerintah Daerah Provinsi dan menerbitkan Surat Edaran Mendagri Nomor.910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai di Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota yang dipertegas dengan adanya penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor.12/2019 pasal 222 yaitu berisikan kewajiban Pemerintah Daerah guna mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik pada bidang pengelolaan keuangan daerah.

a. Waktu Penyelesaian

Dalam waktu penyelesaian dengan adanya pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui online (*E-Samsat*), Menurut Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek mengatakan:

“Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui online (*E-Samsat*) ini sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) karena pembayaran pajak tergantung pada wajib pajak apabila wajib pajaknya sudah mendapatkan kode bayar itu kan seharusnya langsung membayar secara otomatis itu sudah masuk langsung ke laporan Kasda jadi dimanapun bayar itu tetap masuk ke link pembayaran (BJB). Adapun perbedaan waktu penyelesaian pembayaran pajak melalui online dan pembayaran pajak secara konvensional ini kalau pelayanan yang tidak melalui *E-Samsat* wajib pajak harus mengantri sesuai dengan nomer antrian, jika pembayaran pajak melalui *E-Samsat* berarti Wajib Pajak tidak harus menunggu antrian karena Wajib Pajak mendapatkan kode pembayaran lalu langsung membayar pada ATM ataupun E-commerce yang bekerja sama dengan Bapenda. Serta jika Wajib Pajak membayar melalui online (*E-Samsat*) mendapatkan keringanan untuk pengesahan dan penukaran SKPD nya 30 hari“(Wawancara, 16 April 2022)

Berdasarkan ungkapan Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek ini berarti waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui online ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah diterapkan. Adapun perbedaan pembayaran pajak kendaraan melalui online dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara konvensional ini dari segi waktunya karena jika wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor melalui online hanya perlu menukarkan struk pembayaran berbeda dengan wajib pajak yang membayar secara konvensional yang memerlukan waktu yang cukup banyak. Selain itu, berdasarkan informasi waktu pengesahan dan penukaran SKPD diberikan waktu 30 hari.



Gambar 2. Mekanisme Pembayaran melalui online

Pada Gambar 2. menjelaskan bahwa mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui online (*E-Samsat*) ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat. Pembayaran melalui *E-Samsat* ini bisa wajib pajak unduh melalui playstore lalu wajib pajak bisa mengikuti instruksi yang sudah ada di aplikasi tersebut. Dan juga wajib pajak bisa melakukan pembayaran melalui website Bapenda dan SMS Gateway samsat yang bisa mengirim ke 0811211911 dengan mengisi format Esamsat [spasi] No.Rangka [spasi] NIK/KTP. Kemudian setelah mendapatkan kode bayar, lalu wajib pajak bisa melakukan pembayaran melalui mini market, *e-commers* dan melalui ATM terdekat.

Sejalan dengan apa yang dipaparkan oleh Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Menurut Kepala Seksi Pengelolaan Pelaporan Data dan Penerimaan waktu penyelesaian pembayaran pajak melalui *online (E-Samsat)* ini sudah sesuai dengan SOP yang ada. Adapun hasil penelitian serta wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nitty selaku wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui *online (E-Samsat)* ini menyatakan bahwa:

“Layanan *E-Samsat* lebih efisien waktu karena dapat dilakukan secara online di rumah dan tidak menyita waktu sebenarnya akan tetapi masalah pembayarannya sulit karena terkadang pembayaran melalui alfamart ataupun indomaret itu terjadi masalah dan juga ribet karena pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *online* tetapi tetap harus ke kantor secara konvensional menukarkan struk pembayaran” (Wawancara, 16 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bisa disimpulkan bahwa indikator waktu penyelesaian ini sudah sesuai dan sudah cukup efektif dikarenakan pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek sudah sesuai dengan Standar Operasioanl Prosedur yang sudah terdapat pada website Bapenda Jabar.

b. Sasaran

Pada indikator sasaran, agar suatu indikator ini berjalan dengan optimal diperlukannya sasaran realistis untuk mengukur efektifnya sebuah sistem. Berdasarkan hasil penelitian dalam mencapai sasaran yang merupakan target wajib pajak dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online (E-Samsat)*. Menurut Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek mengatakan :

“Wajib pajak, dalam strategi yang kita lakukan tiap tahunnya yaitu sosialisai agar penerimaan pajak kendaraan bermotor khususnya melalui online ini terus meningkat. Peningkatan pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya itu dikarena adanya kendaraan baru serta adanya sosialisai yang kita lakukan dan bekerjasama dengan Bumdes”(Wawancara, 15 April 2022)

Tabel 6. Data Pembayaran PKB Melalui *online (E-Samsat)* pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek

Bank	Tahun			
	2018	2019	2020	2021
BJB	260.989.400	7.560.230.800	11.674.843.700	13.726.514.700
BCA	618.245.000	411.113.900	492.474.000	319.777.400
BNI	136.978.600	149.744.700	137.970.300	69.865.500
BRI	50.180.000		-	-
MANDIRI	-	33.712.600	-	-
CIMB	-	-	-	-
NIAGA				
PERMATA	-	-	-	-
Jumlah	1.066.393.000	8.154.802.000	12.305.288.000	14.116.157.600

Sumber : Bapenda Jabar 2018-2021 (diolah peneliti,2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kasi Penerimaan dan Penagihan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek dan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *online (E-Samsat)* tiap tahunnya terdapat peningkatan. Pada tahun 2018 terjadi penurunan yang signifikan, serta adanya peningkatan seperti pada tahun 2021 yang memiliki peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Bisa peneliti simpulkan bahwa indikator sasaran untuk mencapai efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online (E-Samsat)* pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek berjalan cukup baik.

Integritas

Integrasi merupakan ukuran dalam kemampuan suatu organisasi dalam bersosialisasi, mengembangkan konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Sebagaimana teori diatas, mengenai sosialisai yang dilakukan oleh PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek ini sudah dilakukan.

a. Sosialisasi

Dalam sosialisai ini digunakan metode penyebaran pamflat, banner, spanduk, media sosial dan pihak PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek ini bekerja sama dengan Bumdes. Sejalan dengan apa yang dikatakan Kasi penerimaan dan penagihan, berdasarkan pada hasil wawancara dengan bapak Wiji selaku wajib pajak mengatakan bahwa adanya sosialisai namun tidak secara langsung hanya melalui *online* saja

“Tidak ada sosialisai secara langsung hanya sosialisai lewat media sosial saja. Mungkin karena sosialisai langsung itu memutuhkan waktu serta biaya yang dikeluarkan. Tetapi dengan adanya era digital pada saat ini sangat membantu pihak samsat untuk mempromosikan aplikasi ini” (Wawancara, 15 April 2022)

Pada indikator sosialisai ini dalam mencapai efektivitas *E-Samsat* melakukan sosialisai melalui sosial media sedangkan tidak seluruh masyarak tidak semua masyarakat menggunakan sosial media dan akan lebih baik dilaksanakan sosialisai secara langsung.

b. Komunikasi

Adapun mengenai indikator komunikasi, untuk kendala perihal pembayaran itu tidak ada. Namun, adanya kendala dari masyarakat atau pada wajib pajaknya itu sendiri seperti penukaran struk pembayaran yang dilakukan melalui *online* namun wajib pajak harus tetap kembali ke PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek untuk mengesahkan SKPD/STNK. Menurut Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek mengatakan:

“Untuk kendala pembayaran itu tidak ada kendalanya namun ada kendala dari masyarakat katanya harus kembali lagi ke PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek untuk mengesahkan SKPD/STNK. Tapi menurut saya gini penggantian SKPD ini diberikan batas waktu 30 hari jadi kapanpun wajib pajak memiliki waktu senggang dia bisa menukarkan SKPDnya dimanapun bisa jadi tidak harus menukarkan pada saat hari wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor”(Wawancara, 16 April 2022)

Berdasarkan penuturan dari pihak PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek yang menjelaskan bahwa penggantian SKPD ini diberikan batas waktu selama 30 hari jadi kapanpun wajib pajak memiliki waktu luang bisa menukarkan SKPD nya dimanapun bisa tidak harus ditukarkan pada hari dimana wajib pajak membayar pajak kendaraannya.

Adaptasi

Dalam dimensi adaptasi, tolak ukur proses digunakan dalam pengadaan sarana prasarana dan tenaga kerja. Menurut Duncan dalam Richard M Steers (2020), adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adanya kemajuan era digital seperti sekarang dirasa suatu organisasi ini harus mampu menyesuaikan diri salah satu contohnya diluncurkannya sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar haknya dalam membayar pajak. Tidak terlepas dengan adanya sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* ini harus terdapat sarana dan prasaran yang mumpuni.

a. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengelolaan Pelaporan Data Penerimaan, mengenai sarana dan prasarana di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek:

“Kalau sarana dan prasarana disini hanya ruangan khusus untuk penukaran struk saja kalau dalam pelayanan *E-Samsat* ini. Biasanya penukaran struk dilakukan di sebelah ATM Bank Jabar Banten (BJB) namun sekarang tidak ada petugas yang menjaga. Sarana dan prasana di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek ini menurut saya sudah cukup untuk sarana prasarananya” (Wawancara, 16 April 2022)



Gambar 3. Keluhan wajib pajak dalam mengakses *E-Samsat*

Berdasarkan gambar 3. wajib pajak yang menggunakan aplikasi *E-Samsat* melalui Sambara mengeluhkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *online* ini sering mengalami kendala dalam mengakses seperti pada saat pencarian nomor polisi pada saat wajib pajak mencari nomor polisinya itu terkadang tidak ditemukannya nomor polisi. Sejalan dengan apa yang dipaparkan wajib pajak saat dilakukannya wawancara mengatakan bahwa sarana dan prasarana sistem layanan *E-Samsat* ini belum memadai kualitas layanan pada aplikasi sistem pemungutan pajak melalui *online* ini terdapat gangguan teknis pada aplikasi maupun pada saat melakukan pembayaran pada gerai yang bekerjasama dengan *E-Samsat* seperti pada Indomaret ataupun Alfamart.

b. Tenaga Kerja

Untuk indikator selanjutnya dalam mencapai efektivitas dalam sisitem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* ini diperlukan tenaga kerja yang melayani. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya tenaga kerja dalam penukaran STNK/SKPD di instansi terkait membuat pelayanannya belum cukup optimal. Maka, perlu adanya pengadaan tenaga kerja agar masyarakat dapat terlayani secara lebih optimal terkhusus wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran di PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. Dengan adanya pengadaan tenaga kerja ini diharapkan akan dapat memperoleh peningkatan dalam pendapatan pajak kendaraan bermotor melalui *online* (*E-Samsat*).

E. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* (*E-Samsat*) pada PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek melalui teori efektivitas dapat disimpulkan bahwa sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* (*E-Samsat*) ini sudah berjalan cukup baik. Namun, berdasarkan teori efektivitas menurut Duncan dalam (Richard M Steers, 2020) ada beberapa dimensi yang harus diperbaiki. Seperti indikator pencapaian tujuan sudah baik karena layanan *E-Samsat* ini sudah membantu memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraannya dengan cepat dan secara garis besar dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui *online* ini cukup meningkat dari tahun 2018 hingga 2021. Untuk dimensi integrasi dalam mengukur kemampuan PPPD Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek dalam mensosialisasikan *E-Samsat* ini sudah cukup baik dengan metode penyebaran pamflet, banner, spanduk, media sosial, dan juga bekerja sama dengan Bumdes. Adapun dimensi yang terakhir yaitu adaptasi, untuk dimensi adaptasi ini belum berjalan cukup baik dikarenakan dalam sarana dan prasaranya masih terdapat kekurangan seperti kurangnya fasilitas untuk menunjang kebutuhan dalam pengesahan *E-Samsat* serta pada aplikasinya masih banyak masyarakat mengalami kendala dalam mengakses sering terjadi tidak ditemukannya nomor kendaraan wajib pajak. Dan belum optimalnya pelayanan dalam *E-Samsat* ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja dalam melayaninya.

REFERENSI

- Anggara, S. (2016). *Administrasi Keuangan Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- BPK. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Retribusi Daerah (2009). Indonesia.
- BPK. Permendagri No 13 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (2016).
- 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 Taxes. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339–348.
- Gubernur Jawa Barat. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Indonesia.
- Halim, A. (2008). *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Kementerian Keuangan. Undang-undang No 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara (2003).
- Richard M Steers. (2020). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali) daerah . Berlakunya otonomi daerah mendorong dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah berpotensi besar meni. *Jurnal ASET*, 11(1), 83–91.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PENERAPAN KEBIJAKAN ELECTRONIC SAMSAT (E-SAMSAT) DI PROVINSI DKI JAKARTA, 1, 12–24.
- Suparman, N., Engkus, E., Syamsir, S., Fadjar, F., & Mubarok, M. (2019). Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos Di Kota Bandung. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 304–318. <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2787>
- Wulandary, P. A., & Emy Iryanie. (2018). *Pajak Dalam Pendapatan Asli Daerah*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.