

Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online di Samsat Kota Metro Tahun 2019

Daud

STISIPOL Dharma Wacana Metro
daudhusni25@gmail.com

Diterima: 29-03-2020, Disetujui: 05-05-2020, Dipublikasikan: 22-07-2020

Abstract: *Bureaucracy is a government instrument to create efficient, effective, fair, transparent and accountable public services. This means that to be able to carry out government functions properly, bureaucratic organizations must be professional, aspirational and have a high responsiveness to the demands of the people being served so that service user communities are satisfied with the services they receive. Based on the results of research at the Metro City Samsat office in motor vehicle tax services it can be stated that the online Samsat system in Metro City functions in helping the process of finding taxpayer data when paying taxes. The obstacles encountered in the online tax payment process are the speedy network system which is often an error caused by other non-technical factors such as weather, besides the inadequate computer capacity. Excellent and skilled human resources in their fields are still lacking in online samsat operations in Metro City. This resulted in less effective use of Samsat online media in Samsat Metro City.*

Keywords: *Public Services, Government Bureaucracy, Good Governance*

Abstrak: Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan hasil penelitian pada kantor Samsat Kota Metro dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat dikemukakan bahwa sistem Samsat online di Kota Metro berfungsi dalam membantu proses pencarian data wajib pajak saat pembayaran pajak. Kendala-kendala yang ditemui dalam proses pembayaran pajak secara online adalah sistem jaringan *speedy* yang sering *error* yang diakibatkan oleh faktor non teknis lainnya seperti cuaca, selain itu kapasitas komputer yang belum memadai. Sumberdaya manusia yang unggul serta terampil dalam bidangnya masih kurang dalam pengoperasian samsat online di Kota Metro. Hal ini mengakibatkan kurang efektifnya penggunaan media samsat online di samsat Kota Metro.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Birokrasi Pemerintah, Pemerintahan yang Baik.

Pendahuluan

Generasi saat ini cenderung membutuhkan pelayanan yang serba ekstra cepat dan mudah. Hal ini tentu saja harus diikuti dengan sumber daya yang memadai, baik itu teknologi maupun sumber daya manusia. Tanpa kedua perangkat tersebut, maka pelayanan yang dijalankan akan semakin buruk dan berdampak pada efektifitas pekerjaan. Masyarakat umum pada dasarnya membutuhkan layanan yang dapat memberikan kenyamanan, baik itu waktu dan biaya. Salah satu instansi yang melayani bidang tersebut adalah pembayaran pajak pada kantor Samsat Kota Metro.

Tangkilisan menyebutkan bahwa: “Birokrasi publik tidak berorientasi langsung pada tujuan akumulasi keuntungan, namun memberikan layanan publik dan menjadi katalisator dalam penyelenggaraan pembangunan maupun penyelenggaraan tugas negara. Kata orientasi pada kalimat disini menerangkan seberapa banyak energi birokrasi yang dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan public ¹.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang kompleks mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem *reward* dalam birokrasi di Indonesia, dan lemahnya mekanisme *punishment* bagi aparat birokrasi, serta kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan².

Sejalan dengan itu Frederickson dalam Winarno menyatakan bahwa “untuk mengatasi masalah ketidakpuasan masyarakat yang dibutuhkan bukan sekedar *Government* namun lebih kepada *Governance*, hal ini didasari karena konsep dan praktik *government* dianggap tidak lagi memadai untuk menyelenggarakan semua urusan publik³

Pada era reformasi seperti saat ini, pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah sangat penting. Pelayanan yang berkualitas dapat dicapai apabila adanya keseimbangan antara pemberi layanan dengan penerima layanan (*customer*) hanya dapat dicapai apabila menerapkan prinsip-prinsip akses, pilihan, perbaikan dan keterwakilan. Adapun prinsip-prinsip tersebut yaitu:⁴

1. Akses (*Access*). Semua masyarakat harus memiliki akses yang sama terhadap produk layanan barang dan jasa yang diberikan organisasi publik. Pemahaman ini didasarkan kenyataan bahwa mereka adalah membayar pelayanan publik melalui pajak atau pungutan lain, sementara keuntungan dari pelayanan yang dimiliki setiap orang tidaklah sama. Sehingga akses tidak dapat dianggap secara otomatis

¹ Margareth Wilhelmina Wijaya, ‘Analisa Gaya Kepemimpinan Di PT. Wijaya Makmur Sentosa’, *Agora*, 4.2 (2016), 399–405.

² Atik Septi Winarsih Ratminto, ‘Manajemen Pelayanan’, *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 2005.

³ Budi Winarno, ‘Teori Dan Proses’, *Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta*, 2002.

⁴ Agus Pandoman, ‘Diskresi Dalam Proses Penegakan Hukum Tata Kelola Lingkungan (Ruang Publik) Terhadap Komersialisasi Lahan’, *Lensa Hukum*, 7 (2017).

- sebagai hak masyarakat, melainkan pemerintah wajib memberikan pelayanan yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.
2. Pilihan (*Choice*). Dalam kerangka pelayanan publik, pilihan bukanlah hak masyarakat sebagai konsumen secara absolut. Pemerintah setiap saat perlu memperbanyak pilihan dalam pelayanan di berbagai sektor publik. Semakin banyak pilihan yang diberikan kepada masyarakat maka pelayanan itu semakin berkualitas.
 3. Informasi (*Information*). Informasi yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan tujuan dan sasaran pelayanan, standar pelayanan yang disediakan, standar pencapaian, hak dan tanggungjawabnya sehubungan dengan jasa pelayanan, penggunaan kewenangan dalam proses pengambilan keputusan, mengapa keputusan itu diambil dan apakah keputusan itu sudah benar.
 4. Perbaikan (*Redress*). Perbaikan sangat diperlukan bagi kinerja organisasi publik maupun aparaturnya dalam memberikan pelayanan karena masyarakat sebagai konsumen selalu memerlukan mekanisme pelayanan yang cepat, ringkas, dan jujur. Untuk itu perlu peningkatan kualitas dari aparatur pelayanan publik.
 5. Keterwakilan (*Representation*). Dalam teori konsumerisme prinsip ini mengandung pengertian bahwa konsumen seharusnya cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat oleh pemerintah mengenai suatu jasa layanan, artinya suatu keputusan dibuat dengan mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat. Hal ini disebabkan konsumen sektor publik umumnya tidak terorganisir dan mereka bukan merupakan sumber daya yang bersifat homogen, oleh sebab itu pejabat publik seharusnya menghargai kebutuhan mereka dengan jalan melembagakan kepentingan konsumen dalam bentuk keterwakilan.

Oleh sebab itu faktor terpenting dalam suatu pelayanan publik adalah kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian layanan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pencitraan suatu instansi di mata publik. Salah satu instansi yang sangat berhubungan erat dengan pelayanan adalah Kantor Bersama Samsat. Pada Kantor Bersama Samsat melayani berbagai macam pelayanan diantaranya adalah: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pembuatan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Mutasi Kendaraan antar wilayah, cek fisik kendaraan untuk pergatian Pembuatan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) dan Mutasi Kendaraan antar wilayah.

Dari seluruh pelayanan tersebut, pembayaran pajak merupakan salah satu pelayanan yang paling pokok pada Kantor Bersama Samsat Kota Metro. Beberapa tugas pokok Dinas Pendapatan Daerah pada Kantor Bersama Samsat Kota Metro adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin dan mengkoordinir seluruh usaha dibidang pungutan dan pendapatan daerah berdasarkan ketentuan baik yang ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah;
- b. Mengadakan penelitian dan mengevaluir tata cara pemungutan pajak retribusi dan pungutan-pungutan lainnya yang telah ada, guna menciptakan dan atau mencari sistem yang lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Melaksanakan segala usaha dan kegiatan pungutan pengumpulan dan pemasukan pendapatan daerah ke dalam kas daerah secara maksimum, baik terhadap sumber pendapatan daerah yang ada maupun dengan penggalian sumber pendapatan daerah yang baru berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Gubernur Kepala Daerah dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- d. Kantor Bersama Samsat Kota Metro mempunyai tugas pendataan, penelitian, penetapan, evaluasi, koordinasi, penyelenggaraan/penyelesaian, penerimaan pajak kendaraan bermotor, penyuluhan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea nama kendaraan bermotor (BBN-KB) .

Menurut penuturan wajib pajak di Samsat Kota Metro Agus, “Proses pembayaran pajak rata-rata membutuhkan waktu yang lama di kantor bersama Samsat yaitu kurang lebih pelayanannya dapat membutuhkan waktu 3 sampai dengan 5 jam”. Hal ini tentunya membuat masyarakat kurang nyaman dan memunculkan tuntutan pelayanan yang lebih cepat lagi. Salah satu contoh kasus yang sering terjadi adalah banyaknya keluhan pelayanan yang buruk dari wajib pajak yang muncul di media masa, serta sering terjadi keributan kecil di dalam Kantor Bersama Samsat Kota Metro.

Berbagai macam penyebab keributan yang sering terjadi pada Kantor Bersama Samsat dikarenakan oleh wajib pajak itu sendiri, misalnya tidak tertib/tidak ikut antrian sehingga wajib pajak yang sudah menunggu lama tidak terima. Pelayanan pembayaran pajak yang masih manual menyebabkan lambatnya dalam proses pembayaran pajak sehingga hal ini sering memicu keributan di dalam Kantor Bersama Samsat Kota Metro, terkadang pula pegawai samsat itu sendiri kurang ramah terhadap wajib pajak sehingga menyebabkan wajib pajak tersinggung.

Permasalahan diatas, tentunya membutuhkan solusi yang cepat dan tepat agar permasalahan tersebut tidak berlarut-larut. Salah satu terobosan yang diambil oleh Pemerintah adalah dengan menggunakan perangkat teknologi informasi yaitu dengan menerapkan samsat online guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau wajib pajak dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak.

Proses perubahan Kantor Bersama Samsat menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan masa depan, lebih menajamkan tatapan ke masa depan, menyikapi secara positif dan melakukan inovasi kebijakan yang mampu memberikan nilai tambah⁵. Tujuan dari Samsat online tersebut adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Metro. Tulisan ini mengkaji tentang faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Metro.

Metode

Metode dalam penelitian ini yakni kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, metode dokumentasi, metode observasi dan studi kepustakaan atau literatur. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan yang terdiri dari Kepala Samsat Kota Metro dan Pegawai Samsat Kota Metro.

Hasil dan Pembahasan

Menurut Sulistio dan Budi “Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik, melebihi atau mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau dari pelayanan waktu lalu”.⁶Selanjutnya Sastrodiningrat menyatakan bahwa Pelayanan dalam suatu

⁵ Ali Mulyawan and Dini Novia, ‘Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus Di Samsat Soreang Kab. Bandung)’, *Jurnal Computech & Bisnis*, 10.1 (2016), 30–39.

organisasi kerja identik dengan penjabaran tugas-tugas pegawai/pengurus yang berwenang dalam organisasi yang bersangkutan. Pelayanan berarti pemberian bantuan, penyediaan fasilitas, partisipasi, dan makna yang lain dari pemberian bantuan kepada orang lain ke arah pencapaian tujuan⁷.

Memperhatikan pada pendapat tersebut, maka dapat diambil pengertian bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk dapat mencapai suatu tujuan. Dalam memberikan pelayanan maka seseorang atau sejumlah pegawai dalam suatu organisasi kerja harus menguasai teknis kerja yang harus dilaksanakan.

Beberapa pokok pikiran berkaitan dengan pemberian pelayanan ini seperti dikemukakan oleh Koesjono bahwa dalam kehidupan organisasi, pelayanan harus diberikan dalam prinsip-prinsip kerja tertentu, misalnya:⁸

- a. Apa yang diberikan (pelayanan) harus mudah dipahami.
- b. Apa yang dikomunikasikan harus bersifat lengkap.
- c. Harus tepat waktu dan tepat sasaran.
- d. Perlu memperhatikan situasi dan kondisi.
- e. Perlu menghindarkan kata-kata yang kurang enak.
- f. Perlu landasan saling percaya.
- g. Pelayanan menyangkut administrasi harus dilakukan secara sama (adil/ tidak pilih kasih).

Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah merupakan suatu upaya dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya membayar pajak melalui Kantor Bersama Samsat, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah dan menjadi sumber pendanaan yang penting bagi daerah dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan kesimbangan pembangunan daerah dalam kerangka otonomi daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor Pasal 1 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan:

1. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak.
2. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
3. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
4. Surat Setoran Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut SSPD adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak yang terutang ke Kas Daerah atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan oleh Gubernur.

⁷ Joko Tri Nugraha, 'E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)', *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2.1 (2018), 32–42.

⁸ Retno Widowati, 'Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Politeknik LP3I Jakarta', *Jurnal Lentera Bisnis*, 5.2 (2017), 104–25.

5. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut SPTPD adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang menurut Peraturan Daerah ini.
6. Surat Ketetapan Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut SKPD adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang.
7. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar, yang selanjutnya disebut SKPDKB adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, jumlah kredit pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah yang masih harus dibayar.
8. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, yang selanjutnya disebut SKPDKBT, adalah surat keputusan yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang ditetapkan.
9. Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar, yang selanjutnya disebut SKPDLB adalah surat ketetapan pajak yang dapat menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang.
10. Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil, yang selanjutnya disebut SKPDN adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah kredit, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
11. Surat Tagihan Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut STPD adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda.
12. Isi Silinder adalah isi ruangan yang berbentuk bulat torak pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekutan mesin.
13. Tahun Pembuatan Kendaraan Bermotor adalah tahun Perakitan.
14. Nilai Jual Kendaraan Bermotor adalah nilai jual kendaraan bermototr yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas satu kendaraan bermotor sebagaimana tercantum dalam tabel Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang berlaku.
15. Badan adalah suatu bentuk badan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan Lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan bentuk apapun, Persekutuan, Perkumpulan, Firma, Kongs, Koperasi, Yayasan atau Organisasi yang sejenis, Lembaga Dana Pensiun, Bentuk Usaha Tetap serta Bentuk Badan Usaha lainnya;
16. Putusan Banding, adalah Putusan Badan Peradilan Pajak atas banding terhadap Surat Keputusan Keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.
17. Surat Keputusan Keberatan adalah Surat Keputusan atas keberatan terhadap Surat Ketetapan Pajak Daerah, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar, Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil atau terhadap pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan oleh wajib pajak.
18. Kas Daerah adalah Kas Daerah Pemerintah Propinsi Lampung.

Pelayanan Pajak Secara Manual

Sebelum adanya kebijakan dari Pemerintah untuk melaksanakan Samsat Online, sistem pembayaran pajak secara manual ini terlebih dari telah dipakai. Karena adanya tuntutan dari masyarakat yang menginginkan cepatnya pelayanan pajak maka dibentuklah sebuah program Samsat online, adapun Prosedur Pembayaran Pajak Bermotor Secara manual adalah sebagai berikut:

1. Terlebih dahulu foto copy berkas yang akan diajukan sebagai prasyarat pembayaran pajak tahunan. Letak toko fotocopy di kantor Samsat Metro berada di belakang

- gedung Samsat. Kita hanya memberikan STNK, BPKB motor dan KTP asli. Loker pembayaran pajak tahunan dan 5 tahun ada di loket 1 gambarannya sebagai berikut;
2. Pada loket No 1; STNK harus dikeluarkan dari plastiknya, agar mempermudah petugas melakukan tugasnya. Jika ada yang KTPnya tidak asli dan berkas belum difotocopy maka petugas tidak mau menerima pendaftaran. Dari Loket satu kita dapat nomer dan copy STNK, BPKB dan fotocopy.
 3. Dari loket satu wajib pajak menunggu di proses. Lalu wajib pajak akan di panggil sesuai nomor antrian olehpetugas Loket 3 untuk mendapatkan berkas / map laporan wajib pajak, beserta kertas kwitansi yang tertera berapa jumlah yang dibayar oleh wajib pajak. Kurang lebih 10 menit maka wajib pajak akan dipanggil untuk membayar pajak kendaraan bermotor, dan menerima copy pembayaran. Petugas kasir akan memerintahkan wajib pajak menunggu di loket 5 untuk pengambilan STNK dan SKPD, serta berkas berupa BPKB dan KTP juga akan dikembalikan oleh petugas. Proses diloket 5 disini sedikit lama, karena petugas loket 5 harus mengambil STNK dan SKPD wajib pajak yang sudah di proses dari loket 3. Wajib pajak menunggu kurang lebih 10 menit. Di Loket 5 setelah wajib pajak dipanggil, wajib pajak tandatangan dibuku agenda daftar wajib pajak yang membayar hari itu dan menerima STNK dan SKPD serta berkas berupa BPKB dan KTP juga akan dikembalikan oleh petugas.
 4. Selama menunggu untuk dipanggil dan mengambil STNK dan bukti pajak, Beberapa wajib pajak mengeluh tentang lamanya waktu pembayaran pajak. Oleh karena banyaknya keluhan dari wajib pajak maka Pemerintah memberikan terobosan baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu samsat online.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online

Penguatan Pelayanan publik pada sektor pendapatan dilakukan melalui Pelayanan Berorientasi Pada Kepuasan Pelanggan (*zero complain*) dan meminimalisasi penyimpangan (*Zero Deviation*), Pelayanan pemungutan pendapatan dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*zero complain*) dilaksanakan dengan melakukan percepatan pelayanan, memudahkan pelayanan dan menjangkau dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Wajib pajak dengan pelayanan baru yaitu samsat online.

Perangkat yang digunakan dalam pelaksanaan samsat online adalah *software*, *hardware* serta jaringan LAN. Program diharapkan supaya dapat meng-implementasi harapan masyarakat. Samsat online ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah untuk melakukan kewajiban mengurus perpanjangan/pengesahan STNK, membayar pajak maupun SWDKLLJ di Kantor Samsat mana saja yang mereka inginkan dengan mudah dan cepat. Pengertian samsat online atau berjaringan ini adalah memudahkan warga masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor, yakni dengan pelayanan ini warga masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraannya cukup mendatangi kantor samsat terdekat. Misalnya kendaraan yang digunakan terdaftar di Kota Metro, pemilik bisa membayar pajak di samsat Kota Metro.

Namun, bagi yang mengganti plat atau STNK saat ini masih tetap mendatangi samsat di lokasi kendaraan tersebut didaftar, karena memerlukan cek fisik. Demikian pula dengan kesiapan alat-alat. Seluruh kabupaten/kota telah mengoperasikan perangkat untuk operasional samsat online. Dengan adanya layanan samsat online ini, para pemilik kendaraan bermotor tidak harus membayar pajak di kantor samsat tempat kendaraan mereka terdaftar.

Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah sebagai pengganti Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan

Undang-undang nomor 33 tahun 2004 tentang pemberian keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagai pengganti Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999, juga Undang-undang Nomor 34 tahun 2000 jo, Undang-undang nomor 18 tahun 1887 tentang pajak daerah dan retribusi daerah telah memberikan landasan yang kokoh terhadap dasar–dasar regulasi pendapatan daerah.

Dengan mengacu kepada Visi dan Misi sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya serta dengan ketentuan yang berlaku, Dinas Pendapatan Lampung dalam kedudukannya sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah Lampung di bidang pendapatan, memegang peranan penting dalam pengelolaan keuangan daerah, khususnya dalam bidang pendapatan daerah yang menjadi primadonanya adalah pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang setiap tahunnya terus meningkat dengan pesatnya.

Sebagai salah satu fungsi dari manajemen Pendapatan Daerah terus melakukan berbagai inovasi serta upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan baik sistem pelayanan ditempat maupun dengan mengembangkan sistem Informasi teknologi dibidang pelayanan guna mencapai kepuasan pelayanan terhadap wajib pajak/masyarakat dengan mengadakan Samsat Online.

Kantor Bersama Samsat merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah harus menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan prima dan memenuhi tuntutan publik terhadap peningkatan pelayanan, maka diperlukan adanya pemanfaatan terhadap teknologi informasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah dengan merancang sistem informasi berbasis web yang sistematis dan terintegrasi dimana aplikasi tersebut ditujukan untuk kepentingan publik maupun untuk kepentingan intern Samsat dalam menunjang fungsi pelayanan.

Dengan aplikasi berbasis web ini, publik maupun pegawai dapat dengan mudah mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan setiap saat karena informasi yang ada disimpan dengan rapi dan aman dalam basis data⁹. Data primer pada Perancangan Sistem Informasi ini dilakukan di kantor Samsat. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisa sistem yang sudah ada untuk kemudian diterjemahkan dalam bentuk sistem informasi berbasis web. Data primer pada perancangan ini, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama berupa hasil dari wawancara. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen yang ada di bagian PDE (Pusat Data Elektronik) dan studi kepustakaan yang dapat menunjang penelitian.

Pada pengembangan perangkat lunak merupakan tahap perancangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP (Personal Home Pages) yang didukung dengan database MySQL, di antaranya dengan merancang prosedur masukan data sehingga data yang masuk ke dalam sistem benar, merancang masukan dan keluaran yang efektif, dan merancang antar muka pengguna.

Aplikasi registrasi identitas kendaraan bermotor dalam menunjang fungsi pelayanan yang dibuat berbasis web, sehingga dapat diakses melalui TCP/IP dalam jaringan intranet/internet. Ada pun masalah yang muncul untuk diteliti yaitu belum adanya sistem informasi yang terintegrasi menyebabkan kecepatan pelayanan terhadap publik menjadi kurang maksimal, belum adanya alternatif bagi publik atau wajib pajak

⁹ Siti Rahmatia Tambe, Herni Sunarya, and Akbar Yusuf, 'Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Dan Dinas Pendapatan Daerah Kalabahi Kabupaten Alor', *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Kupang*, 5.02 (2018), 60–78.

dalam melakukan registrasi kendaraan bermotor yang dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi berbasis web, sulitnya untuk mengetahui pajak kendaraan bermotor, nilai jual yang sewaktu-waktu ditanyakan oleh wajib pajak karena masih dilakukan secara manual. Sedangkan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk merancang SIM (Sistim Informasi Manajemen) berbasis web dalam menunjang proses kecepatan pelayanan terhadap publik, memberikan alternatif pelayanan kepada publik dalam melakukan registrasi kendaraan bermotor melalui Samsat online oleh wajib pajak.

Pelaksanaan Pelayanan Samsat Online

Dalam membangun Sistem Samsat Online, selama ini pihak Dispenda Lampung telah berupaya penuh untuk melaksanakan Samsat online dengan tidak ada hambatan atau kendala. Hal ini untuk mendorong penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang profesional melalui kegiatan asistensi/pendampingan dan back-up teknis kesinergian dalam rangka capacity building pengelolaan keuangan negara & pembinaan SPIP. Dengan diimplementasikannya sistem Samsat Online ini, yang dulunya seluruh kantor Samsat di wilayah Lampung belum terhubung dengan jaringan, sekarang sudah terhubung secara online. Melalui Sistem Samsat Online Lampung, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraannya di mana saja di wilayah Provinsi Lampung. Mereka dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat dan tidak mesti/harus di Kantor Samsat kendaraan mereka terdaftar.

Dalam rangka reformasi dan birokrasi dalam bidang pealyanan publik agar terwujud pelayanan yang humanis, cepat, tepat, akurat, transparan, dan akuntabel serta seragam dan standar di Samsat Metro, maka dibentuklah Samsat online dengan bentuk kelompok kerja. Dalam pelayanan pembayaran pajak secara online menggunakan perangkat komputer. adapun Prosedur Pembayaran Pajak Bermotor Secara online adalah “Terlebih dahulu foto copy berkas yang akan diajukan sebagai prasyarat pembayaran pajak tahunan lalu wajib pajak meminta nomor antrian kepada petugas di depan pokja III. Setelah itu wajib pajak ke Pokja II di sini polisi akan melihat kelengkapan administrasi dari wajib pajak, pokja II melayani untuk pembayaran pajak tahunan. Pokja III melayani perpanjangan STNK, BBN-KB, rubah bentuk, ganti mesin, ganti warna, ganti STNK rusak/hilang, ganti nomor kendaraan, ganti plat”.

Kantor Satuan Administrasi Satu Atap (Samsat) di seluruh Lampung terkoneksi dengan sistem link dan online, pada pertengahan 2012. Sistem tersebut telah mempermudah para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya di manapun di wilayah Lampung, tanpa harus terikat dengan tempat asal pembuatan STNK kendaraannya. Samsat Online, yang terkoneksi ke seluruh kantor Samsat di Lampung itu saat ini sedang menyiapkan perangkat, software maupun hardware, termasuk jaringan dan Sumber Daya Manusia yang mendukung. Sistem itu dapat semakin mempermudah para wajib pajak di Lampung dalam membayar pajak kendaraan mereka, sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor tersebut¹⁰.

Program terobosan yang diinisiasikan Dispenda ini didukung penuh Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polda Lampung dan PT. Jasa Raharja. Ketiga instansi itu sedang mengembangkan program modernisasi administrasi PAD dan penyempurnaan pelayanan kepada wajib pajak untuk merealisasikan target pendapatan tahun 2011 sebesar Rp. 2,162 triliun.

¹⁰ Wahyu Hidayat, ‘Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Samarinda’, 2016.

Selain upaya merealisasikan target pendapatan, program ini juga bertujuan memperbaiki kualitas pelayanan, termasuk luasan jangkauan pelayanan. Hal ini modernisasi administrasi PAD dilakukan sebagai konsekuensi pemberlakuan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menggantikan UU No. 34 Tahun 2000. Berbagai peraturan daerah termasuk petunjuk pelaksanaan (juklak) dan teknis (juknis) akan disesuaikan dengan ketentuan baru. Modernisasi administrasi PAD yang dilakukan akan disinergikan dengan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan kepada wajib pajak¹¹. Program ini membutuhkan waktu satu hingga tiga tahun mendatang. Diharapkan ini juga harus mendapat dukungan dari DPRD, pemerintah kabupaten/kota, LSM, perguruan tinggi, pers dan wajib pajak.

Penyempurnaan pelayanan ini mencakup dua kegiatan, yakni mendekatkan kantor samsat ke wajib pajak dengan membuka samsat pembantu di daerah otonomi baru dan untuk mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga partisipasinya diharapkan meningkat. Kantor Bersama Samsat secara intensif sedang mempersiapkan samsat online untuk memaksimalkan pelayanan kepada wajib pajak, Program ini didasari pada kebutuhan dan tuntutan keinginan wajib pajak serta untuk memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak.

Dengan diterapkannya samsat online wajib pajak lebih mudah membayar pajak kendaraannya, tanpa dibatasi wilayah. Artinya, mereka tidak mesti memenuhi kewajiban di daerah asal kendaraan tersebut. Program ini juga tidak melanggar undang-undang yang berlaku. Adapun Ruang Lingkup Samsat Online:

- a. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) bagi Wajib Pajak (WP) yang berdomisili dan kendaraannya terdaftar di Provinsi Lampung.
- b. Pengesahan STNK setiap tahun, termasuk pengesahan STNK yang mempunyai tunggakan pokok pajak dan terkena sanksi administrasi sepanjang jatuh tempo STNK belum berakhir.

Untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kota Metro, pemilik kendaraan harus membawa beberapa persyaratan. Adapun persyaratan pelayanan Samsat Online adalah sebagai berikut:

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah berupa Kartu Tanda Penduduk.
2. STNK Asli.
3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

Dalam upaya perbaikan pelayanan, sistem pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kota Metro dari sistem pembayaran pajak secara manual akan dirubah menjadi sistem pelayanan Samsat online. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada kendala. Menurut salah seorang pegawai pada Samsat Kota Metro, faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya sarana dan prasarana ; Pelaksanaan Samsat online belum dapat dilaksanakan tanpa sarana dan prasarana yang memadai, beberapa diantaranya adalah berupa jaringan, komputer, dan sistem (web). Jaringan komputer dalam pelaksanaan samsat online seringkali menjadi kendala, karena jaringannya sering tiba-tiba tidak

¹¹ Yoanes Siga Anastasius, 'Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Program Anggaran Untuk Rakyat Menuju Sejahtera (Anggur Merah) Untuk Penanggulangan Kemiskinan (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Desa Bowali Kecamatan Bajawa, Kabuapten Ngada Nusa Tenggara Timur)', 2016.

dapat beroperasi dan pelayanan sering terhambat. Komputer yang digunakan kapasitasnya kecil dan kurang canggih bila digunakan untuk pelaksanaan samsat online, komputer tidak cukup memadai untuk menyimpan data yang begitu banyak di Propinsi Lampung. Tanpa adanya salah satu dari sarana tersebut, maka Samsat online tidak dapat terlaksana.

- b. Sumber daya manusia; Suatu sistem online yang canggih tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa tenaga sumber daya manusia yang memadai dan kurangnya sumber daya manusia yang terlatih sehingga mengakibatkan pelayanan justru semakin lambat dan tidak teratur. Pegawai kurang dapat memenuhi keinginan wajib pajak, karena kendala sumber daya manusia yang kurang yaitu pegawai Samsat Kota Metro banyak yang sudah berusia tua sehingga tidak dapat menggunakan peralatan komputer.
- c. Kebijakan tentang samsat online; Proses pelaksanaan samsat online membutuhkan dukungan yang memadai baik dari masyarakat maupun pemerintah, kurangnya dukungan dalam hal perizinan dan legalitas dari salah satu pihak terutama pemerintah mengakibatkan lumpuhnya proses samsat online.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor secara online di Samsat Kota Metro yakni, Sistem Samsat online di Samsat Kota Metro berfungsi dalam membantu proses pencarian data wajib pajak saat pembayaran pajak. Kendala-kendala yang ditemui dalam proses pembayaran pajak secara online adalah sistem jaringan *speedy* yang menyebabkan sistem operasionalnya terkadang macet diakibatkan oleh faktor non teknis lainnya seperti cuaca. Selain itu kapasitas komputer yang belum memadai seperti kapasitas ram yang masih 256 MB serta processor 1,2 GHz menyebabkan operasional yang kurang maksimal. Sumberdaya manusia yang unggul serta terampil dalam bidangnya masih kurang dalam pengoperasian Samsat online di Kota Metro. Hal ini mengakibatkan kurang efektifnya penggunaan media samsat online di Samsat Kota Metro. Idealnya pegawai yang dipekerjakan dalam Samsat Online minimal adalah sarjana komputer yang menguasai sistem operasi windows dan linux. Kebijakan dari pemerintah belum jelas mengenai operasional samsat online, Hal ini diakibatkan kurangnya sosialisasi samsat online ke kantor-kantor terkait. Hal ini membuat operasional dari samsat online itu sendiri menjadi kurang optimal.

Daftar Pustaka

- Anastasius, Yoanes Siga, 'Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Program Anggaran Untuk Rakyat Menuju Sejahtera (Anggur Merah) Untuk Penanggulangan Kemiskinan (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Desa Bowali Kecamatan Bajawa, Kabuapten Ngada Nusa Tenggara Timur)', 2016
- Hidayat, Wahyu, 'Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Samarinda', 2016
- Mulyawan, Ali, and Dini Novia, 'Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus Di Samsat Soreang Kab. Bandung)', *Jurnal Computech & Bisnis*, 10.1 (2016), 30–39

- Nugraha, Joko Tri, 'E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)', *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2.1 (2018), 32–42
- Pandoman, Agus, 'Diskresi Dalam Proses Penegakan Hukum Tata Kelola Lingkungan (Ruang Publik) Terhadap Komersialisasi Lahan', *Lensa Hukum*, 7 (2017)
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 'Manajemen Pelayanan', *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 2005
- Tambe, Siti Rahmatia, Herni Sunarya, and Akbar Yusuf, 'Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Dan Dinas Pendapatan Daerah Kalabahi Kabupaten Alor', *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Kupang*, 5.02 (2018), 60–78
- Widowati, Retno, 'Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Politeknik LP3I Jakarta', *Jurnal Lentera Bisnis*, 5.2 (2017), 104–25
- Wijaya, Margareth Wilhelmina, 'Analisa Gaya Kepemimpinan Di PT. Wijaya Makmur Sentosa', *Agora*, 4.2 (2016), 399–405
- Winarno, Budi, 'Teori Dan Proses', *Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta*, 2002