

## Sistem Informasi Pelayanan Pajak Kendaraan Berbasis Web pada Kantor Samsat Bulukumba

Faisal Akib<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>2</sup>, Ulivia Indriani<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Kampus II: Jln. H.M. Yasin Limpo No.36 Gowa Telp. 1500363, 04110841879 Fax. 8221400  
faisal@uin-alauddin.ac.id<sup>1</sup>, sri.wahyuni@uin-alauddin.ac.id<sup>2</sup>,60900116034@uin-alauddin.ac.id<sup>3</sup>

Diterima: 31 Jul 2021 | Direvisi: 18 Aug 2021

Disetujui: 24 Aug 2021 | Dipublikasi: 20 Sep 2021

### Abstrak

Pelayanan terhadap publik harus memberikan kemudahan dalam tukar-menukar informasi, transaksi, dengan tingkat keamanan yang tinggi. Masalah ini dapat dijumpai pada lingkungan kerja apa saja yang membutuhkan faktor-faktor seperti mobilitas tinggi, keamanan data, ketangguhan terhadap gangguan, kestabilan dan kualitas kerja. Dalam hal ini ada beberapa hal yang membuat petugas pajak kewalahan pada saat melakukan pelayanan terhadap wajib pajak karena pengolahan data yang belum menggunakan sistem yang lebih efektif, untuk melayani satu orang wajib pajak memerlukan waktu yang cukup lama sehingga menyebabkan wajib pajak mengeluh terhadap pelayanan yang kurang efektif. Dan hal tersebut juga menyebabkan penumpukan antrian. Oleh karena itu diperlukannya sebuah sistem berupa aplikasi berbasis web yang mampu mempermudah petugas pajak dalam mengelola data pajak kendaraan, dan wajib pajak dalam melakukan pengecekan jumlah pajak kendaraan. Hasil dari penelitian berupa aplikasi website sebagai wadah bagi petugas pajak dalam melakukan pengelolaan data pajak kendaraan, dan mempermudah petugas pajak dalam melakukan proses pelayanan pajak kendaraan.

**Kata kunci:** Pelayanan, Sistem informasi, Web.

### Abstract

*Services to the public must provide convenience in exchanging information, transactions, with a high level of security. This problem can be found in any work environment that requires factors such as high mobility, data security, resilience to disruption, stability and quality of work. In this case there are several things that make tax officers overwhelmed when serving taxpayers due to*

*processing. data that have not used a more effective system, to serve one taxpayer takes a long time, causing taxpayers to complain about ineffective services. And it also causes a buildup of queues. Therefore we need a system in the form of a web-based application that can make it easier for tax officers in managing vehicle tax data, and taxpayers in checking the amount of vehicle tax. The results of the research is a website application as a forum for tax officer to manage vehicle tax data, and to make it easier for tax officers in carrying out the vehicle tax service process.*

**Keywords:** Information systems, services, web.

## I. PENDAHULUAN

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan gabungan dari beberapa Instansi terkait dalam mengkoordinasikan pendapatan daerah dibidang transportasi khususnya perlengkapan dan surat-surat perijinan transportasi. Adapun instansi-instansi terkait pengelolaan pada kantor bersama SAMSAT adalah DIPENDA (Dinas Pendapatan Daerah), Kepolisian dan Jasa Raharaja.

Pelayanan adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan/Instansi.

Berdasarkan hasil observasi pada bagian pelayanan pajak kendaraan diperoleh informasi bahwa dalam proses pelayanan belum menggunakan sistem informasi yang dapat mempercepat proses pelayanannya. Dimana sistem yang dimaksudkan yaitu sistem yang dapat

membantu petugas pajak dalam mengelolah data pajak kendaraan dan sistem yang dapat memberikan informasi tentang jumlah pembayaran pajak terhadap wajib pajak

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukannya sebuah sistem atau teknologi yang dapat membantu dalam mengelola data pajak kendaraan, sehingga dalam proses pelayanan pajak kendaraan bisa lebih efektif dan efisien.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mengkaji penelitian ini agar lebih terarah dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis, maka penulis mengambil informasi dari peneliti sebelumnya, antara lain :

1. Putra dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Perancangan *Warning System* Berbasis SMS *Gateway* Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang. Hasil dari penelitian ini adalah terciptanya sebuah sistem informasi SMS *Gateway* yang dapat memberikan informasi kepada pihak SAMSAT Padang maupun pihak masyarakat pemilik STNK mengenai jatuh tempo masa berlaku STNK bagi pengguna kendaraan. Persamaannya adalah sama-sama membangun sebuah sistem yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Samsat dan perbedaannya adalah pada penelitian ini merancang *warning system* berbasis SMS *gateway*, dimana sistem ini hanya untuk memberikan peringatan kepada wajib pajak mengenai tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraannya, sedangkan penulis membangun sebuah sistem informasi pelayanan pajak kendaraan berbasis web.
2. Mulyawan (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web Pada Kantor Samsat Soreang Kabupaten Bandung. Tujuan penelitian ini untuk membuat sebuah aplikasi perhitungan pajak kendaraan bermotor berbasis web secara online. Saat ini pengelolaan datanya masih dilakukan secara manual yang menyebabkan beberapa permasalahan dan membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan pembayaran oleh wajib pajak, sehingga perlu dibuat sebuah aplikasi yang dapat menangani permasalahan tersebut. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut yaitu mengadakan analisis sistem, merancang dan
3. mengimplementasikan aplikasi perhitungan pajak kendaraan bermotor. Melalui sistem ini diharapkan dapat mendukung untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan sistem yang akan dibuat oleh penulis. Persamaannya yaitu sama-sama membangun sebuah sistem yang dapat membantu mengelolah data pajak kendaraan, dan perbedaannya yaitu pada penelitian ini hanya fokus kepada proses penghitungan jumlah pajak kendaraan saja sedangkan sistem yang penulis bangun yaitu selain fokus pada proses pengolahan data pajak kendaraan dalam sistem ini juga wajib pajak dapat melihat langsung berapa jumlah pajak kendaraannya sendiri.
3. Fais (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Perancangan Sistem Informasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan *Smartcard* Pada Kantor Samsat PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta. Hasil dari penelitian ini adalah Rancangan Sistem Informasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan *Smartcard*. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mempermudah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan *Smartcard*. Persamaannya adalah sama-sama merancang sistem informasi pelayanan pajak kendaraan dan perbedaannya yaitu pada penelitian ini hanya fokus pada metode pembayarannya sedangkan penulis membangun sebuah sistem yang dapat mempermudah petugas pajak dalam pengelolaan data pajak kendaraan.

## III. METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dimana penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis proses. Strategi yang digunakan adalah *Design and Creation*. Dipilihnya jenis penelitian ini oleh penulis dikarenakan konsep dari *Design and Creation* sangat tepat untuk mengelola penelitian ini.

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Bulukumba.

### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan

kualitatif yaitu pendekatan yang berupa menghimpun data, mengelolah dan menganalisis serta menafsirkan secara kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan penelitian yang berdasarkan pada ilmu pengetahuan dan teknologi.

### C. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada beberapa pihak terkait serta menggunakan *Library Research* yang merupakan cara mengumpulkan data dari beberapa buku, jurnal, skripsi, tesis maupun literatur lainnya yang dapat dijadikan acuan pembahasan dalam masalah ini. Keterkaitan pada sumber-sumber data online atau internet ataupun hasil dari peneliti sebelumnya sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### D. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Dalam metode ini penulis melakukan penelitian secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, yaitu proses pelayan pajak kendaraan yang masih kurang efektif.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber. Dalam metode ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak terkait yaitu pegawai di bagian pelayanan. Wawancara berupa tanya jawab secara umum mengenai proses pelayanan pajak kendaraan.

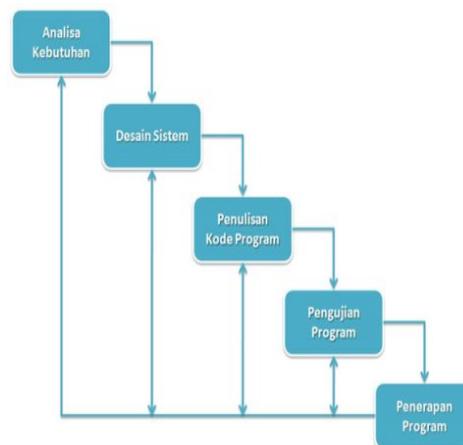
#### 3. Studi Literatur

Studi literatur merupakan uraian tentang teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang digunakan sebagai dasar landasan kegiatan penelitian dalam menyusun kerangka pemikiran dari rumusan masalah. Pada penelitian ini penulis menggunakan studi literatur untuk mengumpulkan data dan informasi tentang perancangan, referensi peneliti lain dan *website* yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi pelayanan pajak kendaraan.

### E. Metode Pengembangan Sistem

Pada penelitian ini, metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *waterfall*. *Waterfall* merupakan salah satu metode dalam SDLC yang

mempunyai ciri khas, pengerjaan setiap fase dalam *waterfall* harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke fase selanjutnya. Metode *waterfall* adalah pengerjaan dari suatu sistem dilakukan secara berurutan atau secara linear.



Gambar 1. Model *Waterfall*

1. Analisis Kebutuhan, adalah analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan dalam tahap ini bisa melakukan sebuah penelitian, wawancara atau study literatur.
2. Desain Sistem, proses desain akan menterjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat koding.
3. Penulisan Kode Program, merupakan penerjemah desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh user.
4. Pengujian Program, adalah proses yang dilakukan untuk mengetahui apakah *software* yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan masih terdapat kesalahan atau tidak.
5. Penerapan Program, merupakan tahap terakhir dalam model *waterfall*, *software* yang sudah jadi dijalankan serta dilakukan pemeliharaan.

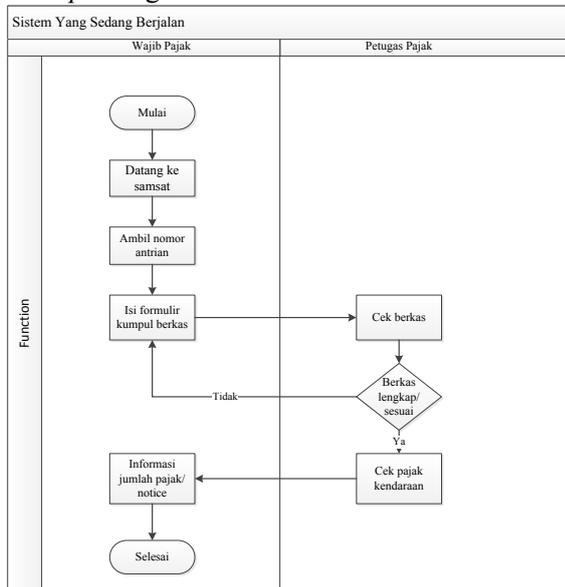
## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem yang utuh sebagai komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan yang terjadi. Tahap analisis ini sangat penting karena dalam tahap ini apabila terdapat kesalahan,

maka akan menyebabkan kesalahan terhadap proses selanjutnya.

Sebelum melakukan perancangan terhadap sebuah sistem yang baru, diperlukan adanya suatu gambaran yang memuat keterangan atau informasi yang berhubungan dengan sistem yang berjalan sekarang. Hal ini akan berguna agar nantinya mempermudah dalam menganalisa dan merancang sistem yang baru. Adapun prosedur sistem yang sedang berjalan akan dijelaskan pada *flowmap* sebagai berikut:



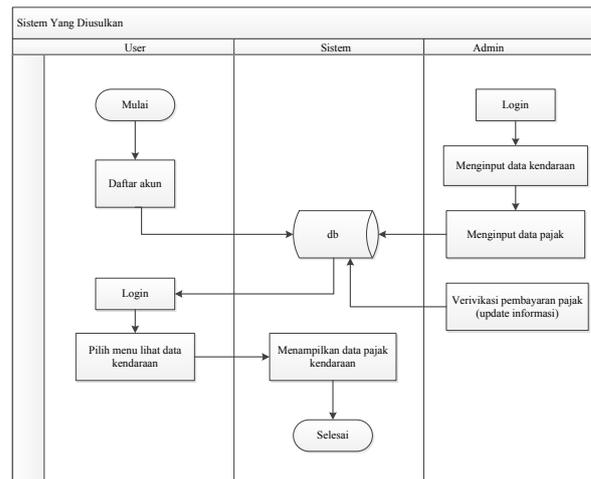
Gambar 2. Proses Pelayanan Yang Sedang Berjalan

### B. Analisis Sistem Yang Diusulkan

Penulis akan merancang sistem baru yang diusulkan dengan penekanan khusus pada perkembangan aplikasi berbasis web yang diharapkan dapat membantu kelancaran jalannya sistem.

Pada prosedur yang diusulkan ini, penulis melakukan beberapa perubahan dalam hal proses pelayanan pajak kendaraan yang semula dilakukan secara manual akan diganti menjadi proses pelayanan dengan memanfaatkan aplikasi yang akan dibangun.

Perancangan prosedur yang diusulkan dapat terlihat jelas dalam bagan-bagan perancangan terkait, yakni *Unified Modeling Language (UML)*, serta Kamus Data yang akan penulis jelaskan pada sub bab selanjutnya. Untuk mendapatkan gambaran awal yang lebih jelas mengenai perancangan sistem yang akan dibangun, maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan perancangan prosedur yang diusulkan, diantaranya sebagai berikut :



Gambar 3. Proses Pelayanan Yang Diusulkan

### C. Implementasi Antarmuka (Interface)

#### a. Antarmuka Login

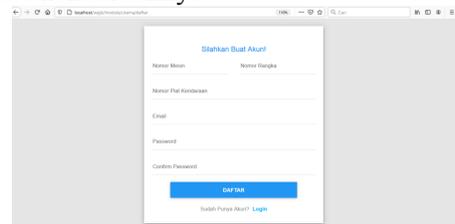
Antarmuka login akan muncul ketika admin atau user pertama kali membuka *website*. Antarmuka ini menampilkan form untuk memasukkan *username* dan *password*.



Gambar 4. Halaman Login

#### b. Antarmuka Daftar akun

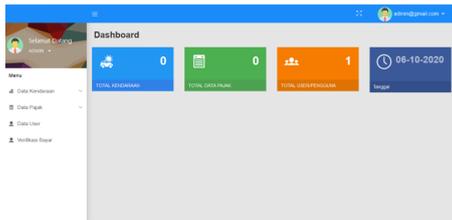
Halaman daftar akun merupakan halaman untuk user melakukan pendaftaran akun dimana user akan melakukan pendaftaran sesuai dengan data kendaraannya.



Gambar 5. Halaman Daftar Akun

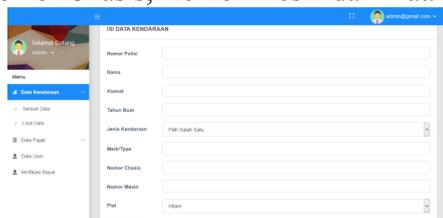
#### c. Antarmuka Menu utama

Antarmuka halaman utama akan ditampilkan sistem ketika user atau admin berhasil melakukan login. Pada Antarmuka user terdapat empat menu yaitu menu data kendaraan, data pajak, data user dan menu verifikasi.



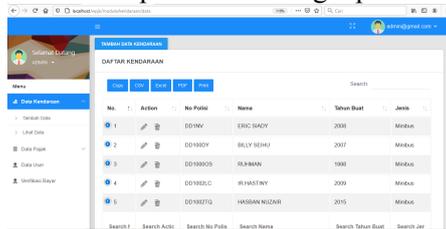
Gambar 6. Halaman Menu Utama

- d. Antarmuka Tambah Data Kendaraan
- Antarmuka tambah data kendaraan akan muncul ketika admin mengklik data kendaraan kemudian tambah data kendaraan. Dimana tambah data kendaraan ini admin akan menginput data kendaraan yang akan di daftarkan. Pada menu tambah data kendaraan ini terdapat beberapa field yang harus diisi yaitu Nomor Polisi, Nama, Alamat, Tahun Buat, Jenis Kendaraan, Merk/Type, Nomor Chasis, Nomor Mesin dan Plat.



Gambar 7. Halaman Tambah Data Kendaraan

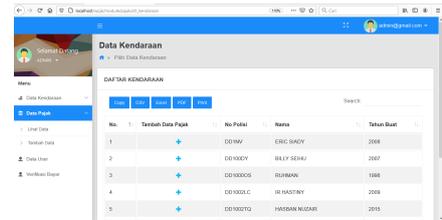
- e. Antarmuka Lihat Data Kendaraan
- Antarmuka lihat data kendaraan tampil ketika admin mengklik lihat data pada data kendaraan. Antarmuka ini menampilkan tabel berisi data kendaraan yang telah di tambahkan, dan pada *action* terdapat button edit untuk mengedit data, dan button hapus untuk menghapus data.



Gambar 8. Halaman Lihat Data Kendaraan

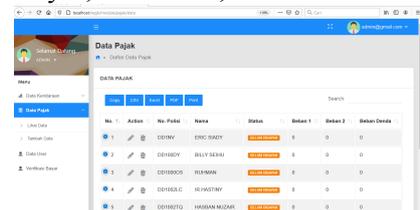
- f. Antarmuka Tambah Data Pajak Kendaraan

Antarmuka tambah data pajak kendaraan akan tampil ketika admin mengklik tambah data pada data pajak. Antarmuka ini menampilkan data kendaraan, dan pada tambah data pajak terdapat button tambah untuk menambah pajak kendaraan.



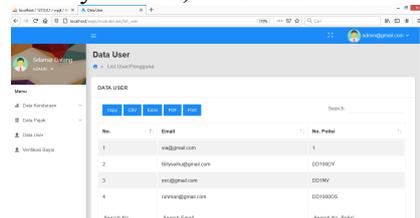
Gambar 9. Halaman Tambah Data Pajak Kendaraan

- g. Antarmuka Lihat Data Pajak Kendaraan
- Antarmuka lihat data pajak kendaraan akan tampil ketika admin mengklik lihat data pada data pajak. Antarmuka ini menampilkan tabel berisi data pajak kendaraan yaitu No, *Action* (Edit dan Hapus), No.Polisi, Nama, Status (Apabila berwarna *orange* berarti status masih belum bayar), Beban 1, Beban 2, Beban Denda, Bunga Beban, Pkb Pokok, Pkb, Denda, Bunga Pkb, Jr Pokok, Jr Denda, Jr Sanksi, Bea STNK, Bea TNKB, Total, Masa Pajak, Tgl Daftar, Tgl Tetap, Tgl Bayar, No SKPD, No Pkb.



Gambar 10. Halaman Lihat Data Pajak Kendaraan

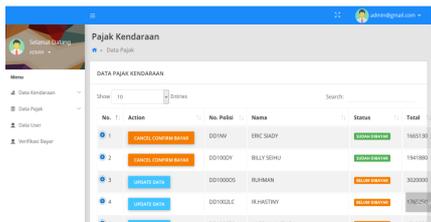
- h. Antarmuka Data User
- Antarmuka data user akan tampil ketika admin mengklik menu data user. Antarmuka ini menampilkan tabel berisi data user yaitu No, Email dan No. Polisi.



Gambar 11. Halaman Data User

- i. Antarmuka Verifikasi Bayar

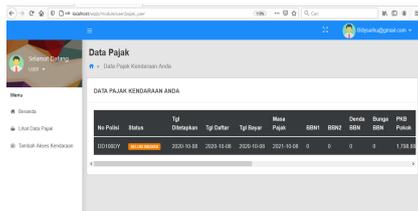
Antarmuka verifikasi bayar akan tampil ketika admin mengklik menu verifikasi bayar. Antarmuka ini menampilkan tabel data pajak kendaraan yaitu No, Action ( *Update Data* dan *Cancel Confirm Bayar*), No.Polisi, Nama, Status (Sudah dibayar berwarna Hijau dan Belum dibayar warna *Orange*), dan Total.



Gambar 12. Halaman Verifikasi Bayar

## j. Antarmuka lihat data pajak (user)

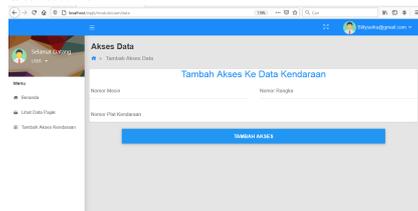
Antarmuka lihat data pajak akan tampil ketika user mengklik menu lihat data pajak. Antarmuka ini akan menampilkan informasi pajak kendaraan user.



Gambar 13. Halaman lihat data pajak

## k. Antarmuka Tambah Akses Data Kendaraan

Antarmuka tambah akses data kendaraan akan muncul ketika user mengklik menu tambah akses data kendaraan. Tambah akses data kendaraan untuk user yang memiliki lebih dari satu kendaraan.



Gambar 14. Halaman Tambah Akses Data Kendaraan

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan hingga pembuatan sistem yang dilakukan disimpulkan bahwa, aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Web Pada Kantor Samsat Bulukumba bertujuan untuk mempermudah petugas pajak dalam melakukan pelayanan terhadap wajib pajak. Sistem ini dapat mengelola data pajak kendaraan.

Dengan adanya sistem ini sangat memudahkan petugas pajak dalam mengelola data kendaraan dan data pajak kendaraan, serta

memudahkan wajib pajak untuk mendapatkan informasi tentang pajak kendaraannya.

### B. Saran

Untuk membuat sistem yang baik perlu dilakukan pengembangan, baik itu dari sisi manfaat maupun sisi kerja sistem. Dalam pengembangan sistem ini ada beberapa saran yang mungkin dapat menambahkan nilai dari sistem yang telah dibuat yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya untuk pengembangan selanjutnya sistem ini tidak hanya berfokus pada sistem pengolahan data yang dapat mempermudah petugas dalam melakukan pelayanan saja, tapi bisa di tambahkan beberapa fitur lainnya yang nantinya dibutuhkan.
2. Jika diperlukan, sistem dapat dikembangkan menjadi sistem informasi berbasis *mobile*

## REFERENSI

- [1] Adisasmita, Balderton. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah* Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- [2] Andoyo, Andreas , Tri Lestari. *Perancangan Model Pembayaran Pelayanan Pajak Kendaraan Berbasis Web Pada Kantor Samsat Pringsewu*. Jurusan Sistem Informasi, STMIK Pringsewu. 2014.
- [3] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke Delapan Belas Edisi IV*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- [4] Fais, Dicki Zulfikri. *Perancangan Sistem Informasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan SMARTCARD*. Skripsi. Bandung : Universitas Pasundan Bandung 2019
- [5] Hanif, Al Fatta. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andy.2007.
- [6] Hidayatullah, Priyanto, dan Jauhati Khairul K, *Perograman WEB*, Bandung: Informatika. 2015.
- [7] Janner, Simarmata. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andy. 2010.
- [8] Kementerian Agama RI. *Al-Quran Al-Karim dan terjemahannya*. Bandung sygma Examedia Arkanieema. 2010.
- [9] Mooduto, Rinaldi Dwi Putra, Firman Surya, rasyidah Mustika. *Perancangan Warning System Berbasis SMS Gateway Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang*,

jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Padang.  
2017.

- [10] Mulyadi. Sistem Akuntansi. Jakarta : Salemba Empat. 2016.
- [11] Mulyawan, Ali, Dini Novita. Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web. STMIK Mardira Indonesia. Bandung : 2016.
- [12] Murti Sumarni, Manajemen Pemasaran Bank, Yogyakarta : Liberty Yogyakarta, 2002.
- [13] Nugroho, Bunafit. Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL, Gava Media, Yogyakarta. 2008.
- [14] Robert G Murdick, dkk. *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Erlangga. 1991.
- [15] Rudiyanto, Arief M. Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL. Yogyakarta: Andi. 2011.
- [16] Sidik, Betha. Pemrograman Web dengan PHP. Bandung: Informatika. 2014.