

**LAYANAN E-SAMSAT SEBAGAI INOVASI PENGEMBANGAN LAYANAN JASA KEUANGAN UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DESA ADAT PEGUYANGAN****Ni Putu Shinta Dewi, dan I Made Sudarsana**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar

E-mail: [shintadewi@unmas.ac.id](mailto:shintadewi@unmas.ac.id)**ABSTRAK**

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) adalah lembaga keuangan komunitas milik desa adat yang bergerak dibidang usaha simpan pinjam dengan fungsi untuk mewujudkan kemandirian desa adat dan meningkatkan perekonomian masyarakatnya. Dimasa pandemi covid-19, usaha simpan pinjam yang dijalankan LPD cukup terdampak khususnya dalam bidang perkreditan. Menurunnya golongan kredit akibat rendahnya tingkat pengembalian kredit membuat pendapatan menurun. Inovasi layanan jasa keuangan yang dilakukan LPD Desa Adat Peguyangan adalah layanan e-samsat yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) secara elektronik. Sasaran layanan e-samsat adalah para nasabah baik penabung ataupun peminjam (nasabah kredit) dan masyarakat umum yang akan dilayani secara jemput bola oleh seluruh karyawan LPD. Dengan demikian layanan ini memiliki peluang yang besar untuk berkembang, sehingga secara tidak langsung akan menopang pos pendapatan LPD. Dari hasil monitoring dan evaluasi pengabdian masyarakat ini, program pengembangan layanan e-samsat sudah berjalan dan berhasil dengan baik.

**Kata kunci:** e-samsat, inovasi, LPD**ABSTRACT**

*The Village Credit Institution (LPD) is a community financial institution owned by indigenous villages engaged in saving and borrowing business with a function to realize the independence of indigenous villages and improve the economy of their communities. In the time of the covid-19 pandemic, lpd savings and loan businesses are quite affected, especially in the field of credit. The decline in credit class due to low credit return rates makes income decrease. Financial services innovation carried out by LPD Desa Adat Peguyangan is an e-samsat service that is an electronic motor vehicle tax payment service (PKB). The target of e-samsat services is customers both savers or borrowers (credit customers) and the general public who will be served by all LPD employees. This service has a great opportunity to develop, so it will indirectly sustain LPD revenue post. From the results of monitoring and evaluation of community service, the e-samsat service development program has been running and succeeded well.*

**Keywords:** e-samsat, innovation, LPD

## PENDAHULUAN

Menginjak tahun 2021 setahun lebih sudah wabah virus corona merebak di Indonesia dan di Bali pada khususnya. Dampak yang begitu besar sangat kita rasakan, hampir semua sektor ekonomi masyarakat dibuat rapuh dan lumpuh terutama sector pariwisata. Dunia usaha banyak yang tutup karena tidak mampu beroperasi dan menutupi biaya operasionalnya. Menurunnya pendapatan masyarakat membuat perputaran roda perekonomian masyarakat pun menjadi lambat. Dalam situasi yang tidak menentu dalam dunia usaha diperlukan sebuah inovasi agar usaha dapat bertahan untuk tetap dapat beroperasi serta dapat memanfaatkan peluang yang kecil sekalipun.

Dampak pandemi covid-19 juga dirasakan oleh lembaga keuangan mikro sekelas LPD. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro milik desa adat yang bergerak dalam bidang usaha jasa simpan pinjam yang didirikan untuk mewujudkan kemandirian desa adat didalam melaksanakan kegiatan adat istiadatnya serta untuk meningkatkan perekonomian krama/warga desa adat melalui kegiatan menghimpun dana dari karma/warga desa dalam bentuk tabungan dan deposito kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada karma/warga yang membutuhkan untuk keperluan konsumtif, untuk modal usaha dan modal kerja serta untuk berinvestasi. Sejalan dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi yang pesat usaha LPD tidak terbatas pada usaha simpan pinjam, tetapi sudah berkembang dengan layanan jasa keuangan lainnya seperti melayani pembayaran melayani pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa listrik, premi BPJS, pembayaran PBB dan lain-lain

LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Adat Peguyangan berlokasi di Jalan Achmad Yani Utara, Pasar Anyar Desa Adat Peguyangan, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar. Desa Adat Peguyangan memiliki wilayah yang cukup luas yang mewilayahi 2 (dua) desa dinas yaitu Desa Peguyangan Kaja dan Kelurahan Peguyangan, terdiri dari 22 (dua puluh dua) banjar adat dan 2 (dua) banjar dinas. Warga Desa Adat Peguyangan terdiri dari warga wed (pribumi) dan warga tamiu (pendatang). Pertumbuhan warga pendatang di wilayah Desa Adat Peguyangan cukup pesat, sehingga merupakan peluang pasar pengembangan LPD. Banyaknya nasabah LPD yang kehilangan pekerjaan ataupun dirumahkan merupakan faktor utama yang menyebabkan usaha yang dijalankan LPD cukup targanggu terutama pada bidang perkreditan. Menurunnya kualitas kredit menyebabkan tingkat pengembalian kredit menjadi rendah, sehingga pendapatan yang dihasilkan oleh LPD pun mengalami penurunan. Sumber pendapatan

utama LPD adalah dari perkreditan, namun saat ini dalam kondisinya mengalami penurunan. Dalam keadaan yang demikian diperlukan sebuah inovasi untuk mendapatkan sumber pendapatan lain agar dapat menopang pos penerimaan LPD sehingga kondisi Laba LPD dapat tumbuh dengan stabil. Inovasi yang dapat diupayakan adalah pengembangan layanan jasa keuangan non kredit yaitu layanan jasa e-samsat. Layanan e-samsat adalah layanan pembayaran pajak kendaraan (PKB) secara on-line.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau di umum dikenal dengan Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (PT. Jasa Raharja). Seiring perkembangannya wajib pajak dapat membayar pajak dengan menggunakan e-samsat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berpotensi terjadinya praktek percaloan dan pungli. Terobosan ini diharapkan dapat mengurangi dan menghindari hal tersebut dan juga mempermudah bagi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak seperti kendaraan bermotor. E-Samsat adalah kepanjangan dari Electronic Samsat dan tentunya jika terkait dengan elektronik maka akan erat berhubungan dengan sistem online. E-Samsat merupakan sebuah terobosan dari pihak terkait guna mempermudah Wajib Pajak (WP) untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah hukumnya.

Dilansir dari laman <https://www.wartaekonomi.co.id>, Pemerintah Provinsi Bali mengajak masyarakat setempat memanfaatkan layanan elektronik Samsat (E-Samsat) untuk menghindari terkena denda saat menunaikan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Program E-Samsat telah diterapkan Pemprov Bali sejak 20 September 2017 untuk mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan. Dengan program ini, wajib pajak dapat melakukan pembayan pajak melalui ATM, *mobile banking*, *internet banking*, ataupun *teller bank*. Penerapan E-Samsat ini merupakan proyek percontohan dari pemerintah pusat. Terdapat tujuh provinsi yang menjadi percontohan dan salah satunya adalah Provinsi Bali. Dengan E-Samsat, maka wajib pajak yang tidak berkesempatan untuk datang ke kantor membayar pajak bisa melakukan kewajibannya dengan memanfaatkan E-Samsat untuk menghindari terkena denda.

Adapun permasalahan yang dialami oleh LPD Desa Adat Peguyangan pada dalam pasca pandemi Covid 19 saat ini, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah kredit bermasalah karena banyak debitur yang terdampak pandemi Covid-19.
2. Pendapatan LPD menurun sehingga target Laba LPD tidak memenuhi target.

Solusi yang diberikan oleh pelaksana berdasarkan perumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Program pengembangan layanan kredit

Pengembangan layanan dalam bidang perkreditan yang diimplementasikan adalah program relaksasi kredit. Relaksasi kredit adalah program keringanan pembayaran kredit yang diberikan kepada para debitur yang terdampak Covid-19 yaitu berupa keringanan tidak membayar angsuran pokok, dan hanya membayar bunga kredit serta tidak dibebankan denda.

2. Program pengembangan layanan jasa keuangan

Layanan jasa keuangan lainnya adalah berupa pembayaran tagihan dan pulsa listrik, tagihan telpon, PDAM, PBB, BPJS, TV kabel, pembelian pulsa selular, belanja on-line, dan layanan tarik dan setor tunai Bank BRI serta transfer ke Bank umum. Program layanan yang akan dikembangkan adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) / SAMSAT yang bekerjasama dengan PT. Bank BPD Bali.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan dengan pendampingan pengembangan layanan jasa keuangan LPD Desa Adat Peguyangan yaitu layanan e-samsat yang bekerjasama dengan PT. Bank BPD Bali dengan memanfaatkan layanan IBB (*Internet Banking Business*) dan UPTD Kantor Samsat Kota Denpasar. Kegiatan dilaksanakan di loket khusus layanan PPOB (*Payment Point On-line Bank*) yang dimiliki oleh LPD Desa Adat Peguyangan. Pelayanan PPOB LPD beroperasi setiap hari kerja dari pukul 08.00 – 14.00 Wita dengan satu orang karyawan yang khusus bertugas melayani transaksi PPOB. Adapun metode pelaksanaan sebagai berikut:

1. Tahap Pelaksanaan

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat di LPD Desa Adat Peguyangan dengan topik Pengembangan layanan untuk meningkatkan pendapatan LPD (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Adat Peguyangan di masa pandemi covid-19 yang diprakarsai oleh pelaksana dilakukan dengan beberapa tahapan. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pelaksana dalam kegiatan pengabdian masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan observasi, wawancara, edukasi dan perencanaan penyusunan program kerja.
- 2) Berkoordinasi dan sosialisasi dengan Prajuru/Pengurus LPD terkait teknis pelaksanaan dari program kerja yang telah disusun.
- 3) Mempersiapkan kelengkapan administrasi baik hardware ataupun software pengembangan layanan LPD.
- 4) Sosialisasi dan pendampingan implementasi program kerja kepada karyawan LPD.
- 5) Sosialisasi dan promosi layanan LPD kepada nasabah dan masyarakat umum secara offline dan online dengan memanfaatkan media social.
- 6) Evaluasi dan revisi realisasi program pengembangan layanan LPD.
- 7) Menyusun laporan hasil giat pengabdian masyarakat beserta *editing* foto dokumentasi.

## 2. Metode Pendekatan

Adapun metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Peguyangan adalah sebagai berikut:

### 1) Observasi

Observasi merupakan langkah awal dalam proses pembentukan program kerja yang akan pelaksana usulkan. Dalam kegiatan observasi, pelaksana melihat secara langsung permasalahan yang dihadapi oleh LPD yang akan dibantu dan mendapatkan solusi yang masih mentah secara bersamaan.

### 2) Wawancara

Teknik wawancara memungkinkan pelaksana mendapatkan informasi yang lebih rinci dari narasumber yakni Prajuru/Pengurus LPD. Informasi-informasi yang terkumpulkan membantu pelaksana dalam merangkum program yang tepat dalam membantu penanggulangan masalah yang sedang dihadapi oleh LPD Desa Adat Peguyangan.

### 3) Sosialisasi dan Edukasi

Teknik sosialisasi dan edukasi akan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai permasalahan yang sedang dihadapi dan solusi yang akan ditempuh, sehingga seluruh elemen atau SDM yang terlibat memiliki persepsi dan komitmen yang sama untuk mensukseskan program.

### 4) Pendampingan

Dengan teknik pendampingan diharapkan pelaksanaan program kerja berjalan sesuai prosedur teknis yang telah disusun. Dengan demikian realisasi dari program kerja tersebut dapat tercapai sesuai dengan target.

### 3. Partisipasi Masyarakat

Dalam pelaksanaan program pengembangan layanan LPD yaitu program relaksasi kredit disosialisasikan bagi seluruh debitur yang terdampak oleh pandemic Covid-19 yang sudah terdata sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh pihak LPD Desa Adat Peguyangan. Untuk program pengembangan layanan pembayaran samsat disosialisasikan kepada seluruh nasabah LPD dan masyarakat umum dengan tetap berpedoman kepada persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan oleh UPTD Samsat Kota Denpasar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan pengembangan layanan jasa keuangan e-samsat yang dilakukan pelaksana di LPD Desa Adat Peguyangan telah dapat berjalan dengan baik, dan mendapat dukungan dari prajuru/pengurus LPD serta respon yang positif dari dan karyawan LPD yang bertugas melayani. Terdapat 1 (satu) orang karyawan yang bertugas khusus melayani transaksi PPOB termasuk layanan e-samsat dapat bekerja dengan baik sesuai petunjuk teknis pelayanan e-samsat yang sudah ada, sehingga nasabah dapat terlayani dengan lebih baik.

Layanan e-samsat mendapat respon yang sangat baik dari para nasabah dan masyarakat karena mereka merasa sangat terbantu oleh adanya layanan e-samsat yang ada di LPD Desa Adat Peguyangan. Adapun keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dan masyarakat adalah :

1. Jarak yang dekat, sehingga nasabah tidak perlu jauh-jauh untuk membayar PKB
2. Layanan bisa dijemput kerumah nasabah melalui petugas lapangan LPD
3. Terhindar dari keterlambatan pembayaran PKB yang berujung beban denda, karena layanan yang diberikan LPD dekat, cepat, dan mudah sehingga efisien waktu dan tenaga.
4. Pembayaran dapat dipotong dari tabungan yang ada di Rekening LPD
5. Terhindar dari pungli atau calo yang meminta jasa cukup mahal.

Seijin Kepala UPTD Kantor Samsat Kota Denpasar sebagaimana tertuang dalam MoU (*Memorandum of Understanding*) / perjanjian kerja sama antara Pihak UPTD Kantor Samsat Kota Denpasar dengan Pihak LPD Desa Adat Peguyangan, LPD diberikan kewenangan memungut jasa layanan e-samsat kepada nasabah/masyarakat yang bertransaksi di loket LPD

sesuai kesepakatan antara LPD-LPD se-Kota Denpasar. Atas dasar tersebut LPD Desa Adat Peguyangan memungut jasa layanan e-samsat dari nasabah/masyarakat sebesar Rp. 25.000 untuk kendaraan roda 2(dua)/sepeda motor dan Rp. 35.000 untuk kendaraan roda 4 (empat)/mobil.



**Gambar 1. Kegiatan Pendampingan Pelayanan E-Samsat di Loker PPOB LPD Desa Adat Peguyangan**



**Gambar 2. Membantu Nasabah/Masyarakat yang Melakukan Transaksi E-Samsat di Loker PPOB LPD Desa Adat Peguyangan**

Dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan, layanan e-samsat dapat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap penerimaan / pendapatan LPD dari sektor jasa, dengan demikian kedepan layanan ini akan dapat menunjang pertumbuhan laba LPD. Agar pendapatan LPD dari sector jasa terus dapat ditingkatkan terutama dari jasa layanan e-samsat, maka diperlukan peningkatan kualitas layanan dan memaksimalkan promosi baik secara online maupun secara konvensional, sehingga LPD akan memiliki nasabah/pelanggan tetap yang akan secara rutin melakukan transaksi pembayaran PKB di LPD.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pandemi covid-19 sedikit banyak membawa perubahan terhadap tatanan kegiatan ekonomi masyarakat. Respon dan adaptasi yang cepat sangat dibutuhkan oleh semua sector usaha untuk tetap dapat beroperasi atau paling tidak dapat bertahan di tengah situasi yang belum stabil oleh dampak global pandemi covid-19. Usaha yang bergerak di sektor jasa ataupun usaha dagang baik yang berskala mikro ataupun makro harus mampu berinovasi untuk mampu bersaing meraih pasar dan menangkap peluang yang ada, meskipun itu kecil tetap harus diraih dan diusahakan karena peluang itu akan sangat bermanfaat untuk pergerakan sebuah usaha.

Layanan e-samsat adalah sebuah inovasi layanan jasa keuangan yang bisa dikatakan sebagai terobosan membanggakan bagi lembaga keuangan sekelas LPD. Peluang ini tentu sangat tepat digarap oleh LPD, karena LPD yang bergerak pada usaha perkreditan sudah memiliki data base nasabah/pelanggan yaitu debitur yang *notabane* menggunakan agunan BPKB kendaraan bermotor yang setiap tahun harus membayar pajak kendaraan (PKB). Dengan demikian layanan e-samsat dipastikan akan dapat berkembang pesat dan berkontribusi positif terhadap sector penerimaan neraca LPD dari sector jasa non kredit, sehingga dalam jangka panjang seiring pertumbuhan nasabah LPD maka jumlah transaksi layanan e-samsat juga akan meningkat.

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pendampingan pengembangan layanan jasa keuangan e-samsat memberikan manfaat yang baik dan positif, dan layanan e-samsat yang diluncurkan LPD Desa Adat Peguyangan dapat berjalan dan beroperasi dengan baik. Pengoperasian sistem, penerapan prosedur teknis layanan serta promosi layanan melalui publikasi media elektronik dan konvensional pun telah dilaksanakan dengan baik, sehingga hasil berupa jasa layanan yang diharapkan dapat tercapai dengan maksimal.



Mengingat peluang pendapatan jasa dari sector layanan e-samsat sangat besar, maka saran yang diberikan adalah:

1. Kualitas pelayanan tetap dijaga bahkan terus ditingkatkan sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman bertransaksi di LPD.
2. Promosi dan pemasaran harus terus digalakkan oleh seluruh karyawan LPD, sehingga potensi pasar di wilayah Desa Adat Peguyangan dapat digarap dengan maksimal dengan memanfaatkan media sosial ataupun secara konvensional orang per orang.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Atas terlaksananya dengan baik kegiatan pengabdian masyarakat tersebut, kami sampaikan terimakasih kepada Bapak I Wayan Darmitha selaku Pemucuk/Kepala LPD Desa Adat Peguyangan atas ijin dan arahan yang diberikan.

### DAFTAR PUSTAKA

Blogspot.com. 2021. Pengertian Samsat, E-Samsat Dan Cara Bayar Kendaraan Bermotor Secara Online Diakses tanggal 19 Agustus 2021 melalui <https://pengertianartidefinisidari.blogspot.com/2017/11/pengertian-samsat-e-samsat-dan-cara-bayar-pajak.html>

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8, Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3, Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8, Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3, Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa.

Peraturan Gubernur Bali Nomor 44, Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3, Tahun 2017.

Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali No. 972 Tahun 1984. Tentang pendirian LPD (Lembaga Perkreditan Desa).

Wartaekonomi.co.id. 2018. Pemprov Bali Ajak Masyarakat Manfaatkan Layanan E-Samsat. Diakses tanggal 4 September 2021 melalui <https://www.wartaekonomi.co.id/read179319/pemprov-bali-ajak-masyarakat-manfaatkan-layanan-e-samsat.html>

Wikipedia. 2021. Pandemi Covid-19 di Indonesia. Diakses tanggal 15 Juli 2021 melalui [https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi\\_COVID-19\\_di\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19_di_Indonesia)