

# Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat J'bret Pada Cabang Pelayanan Pendapatan Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak

Nadya Jauza Vinsalia<sup>1</sup>, Nida Auliana Umami<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Sukabumi

<sup>1,2</sup>Jl. Babakan Sirna No.25 Kota Sukabumi Jawa Barat, Telp/Fax. (0266) 215417, Indonesia

nidaaulia@polteksmi.ac.id

---

## Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pajak yang penagihannya cukup besar ialah pajak kendaraan bermotor. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret pada kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak, untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan untuk mengetahui solusi dari kendala dalam prosedur Samsat J'bret. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan, observasi dan wawancara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret pada kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak mengalami beberapa kendala diantaranya masih kurangnya sosialisasi pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat J'bret, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak, dalam aplikasi SAMBARA di menu info PKB hanya dapat mengecek informasi yang berhubungan dengan pajak namun tidak dapat digunakan untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya, dan wajib pajak tetap harus mendatangi kantor samsat untuk melakukan penukaran struk/bukti pembayaran.

**Kata kunci:** Prosedur Samsat J'bret

## Abstrak

*Tax is one of the major sources of state revenue so it is used to carry out development for all Indonesian people. Taxes are collected from Indonesian citizens and are one of the obligations that the collection can be forced on. The tax which the collection is large enough is the motor vehicle tax. The purpose of this paper is to determine the procedure for paying motor vehicle taxes through Samsat J'bret at the Regional Revenue Service Branch Office for the Sukabumi I Cibadak Regency, to find out the obstacles faced and to find out the solution to the problems in the Samsat J'bret procedure. The data collection techniques used are literature, observation and interview methods. The results of the study show that the procedure for paying motor vehicle tax through Samsat J'bret at the Regional Revenue Service Branch Office of the Sukabumi I Cibadak Regency has experienced several obstacles including the lack of socialization of vehicle tax payments through Samsat J'bret, lack of Human Resources at the Revenue Service Branch office for Regionalthe Regency Region Sukabumi I Cibadak, in the SAMBARA application the PKB info menu can only check tax-related information but cannot be used to check the owner's name or other owner's identity, and Taxpayers still have to go to the Samsat office to exchange receipts / proof of payment.*

**Keywords:** Samsat J'bret procedure

---

## I. PENDAHULUAN

Instansi yang memungut pajak daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah. Banyak objek pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, memang menjadi hal penting dalam pembangunan suatu daerah. Salah satu objek pajak yang sering dijumpai dan cukup membantu dalam perolehan pajak daerah yaitu kendaraan bermotor.

Meningkatnya volume kendaraan yang ada di daerah Kabupaten Sukabumi beberapa tahun terakhir ini, membuat pemerintah daerah lebih giat dalam menggali potensi perpajakan yang ada. Diharapkan dengan meningkatnya volume kendaraan yang ada dapat menjadi potensi pajak yang membantu dalam pembangunan daerah Kabupaten Sukabumi. Pemerintah selalu mempertahankan serta meningkatkan hal tersebut, maka pada tanggal 29 November 2018 Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak meresmikan inovasi baru layanan Samsat yaitu Samsat J'Bret (Samsat Jawa Barat Ngabret).

Melalui program Samsat J'bret masyarakat yang ada di Provinsi Jawa Barat tidak perlu repot antri untuk pergi ke kantor Samsat guna membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Samsat J'Bret merupakan salah satu inovasi dari tim pembina Samsat Jawa Barat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara pembayaran melalui gerai modern (minimarket) seperti Alfamart, Alfamidi, dan Indomaret.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Rao dalam Rasto (2015:48) prosedur merupakan istilah yang berkonotasi dengan urutan kegiatan yang direncanakan untuk menangani pekerjaan yang berulang, seragam, dan tetap.

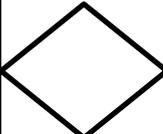
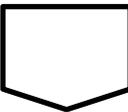
Menurut Lubis, dkk (2017:1536) Simbol-simbol yang digunakan untuk membuat bagan alir secara lengkap dapat dilihat pada simbol menunjukkan dan menguraikan kegiatan yang dilaksanakan, menunjukkan *input*, *output*, pemrosesan dan media penyimpanan. Simbol-simbol ini dapat dibuat dengan menggunakan program komputer atau menggunakan template, yaitu penggaris khusus untuk membuat simbol-simbol bagan alir. Secara garis besar, simbol dapat dikelompokkan ke dalam empat kelompok sebagai berikut:

1. *Input/Output*: yaitu simbol menggambarkan alat atau media yang memberikan *input* kepada

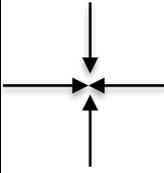
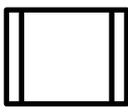
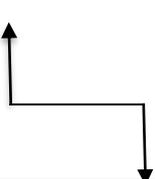
atau merekam *output* dari kegiatan pengolahan data.

2. *Processing*: merupakan simbol yang menunjukkan jenis alat yang digunakan untuk mengolah data (dengan komputer atau dikerjakan secara manual).
3. *Storage*: merupakan simbol yang menggambarkan alat yang digunakan untuk menyimpan data yang saat ini tidak dipakai oleh sistem dan lain-lain.
4. Lain-lain: simbol yang menunjukkan arus data dan barang. Simbol ini juga menggambarkan saat mulai dan berakhirnya bagan alir, serta penjelasan-penjelasan tambahan pada bagian alir tersebut.

Tabel 2.1  
Simbol Bagan alir (Flowmap)

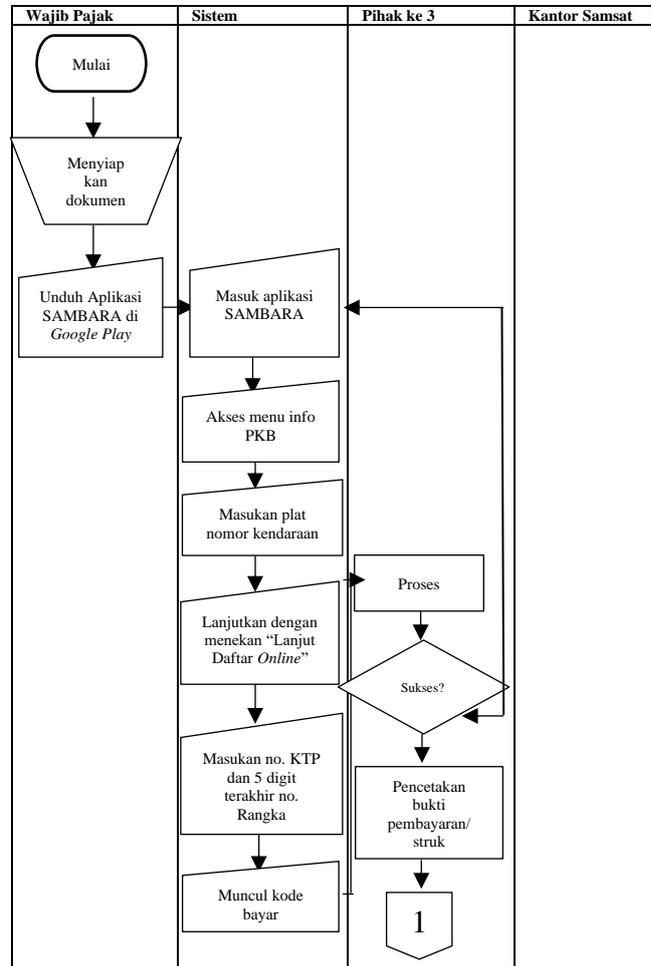
| No. | Simbol   | Nama               | Fungsi   |
|-----|--|--------------------|--|
| 1.  |    | Terminal           | Memungkinkan awal atau akhir dari aliran proses                                      |
| 2.  |  | Process            | Suatu symbol yang menunjukan setiap pengolahan yang dilakukan oleh computer.         |
| 3.  |  | Data               | Input-Output, untuk memasukan data maupun menunjukan hasil dari suatu proses.        |
| 4.  |  | Decision           | Suatu kondisi yang menghasilkan beberapa kemungkinan jawaban atau pilihan.           |
| 5.  |  | Predefined Process | Simbol untuk menyediakan tempat-tempat dalam storage.                                |
| 6.  |   | Connector          | Suatu prosedur yang akan masuk dan keluar melalui symbol ini dalam lembar yang sama. |
| 7.  |  | Off line Connector | Merupakan symbol untuk masuk dan keluarnya suatu prosedur pada lembar kertas lain.   |

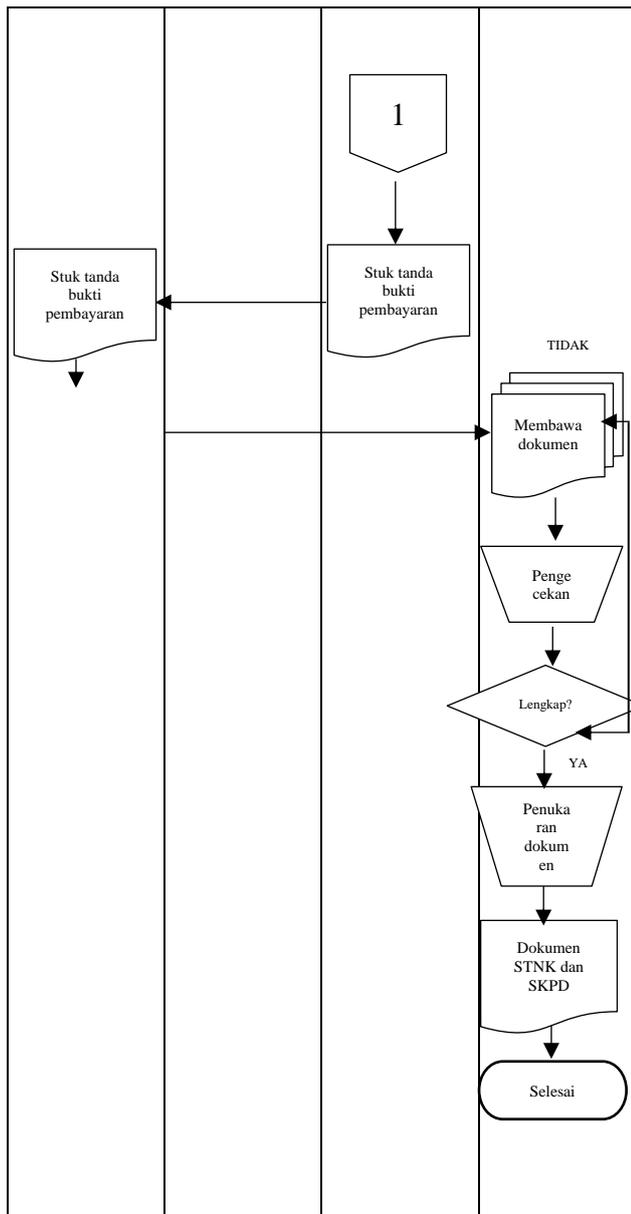
Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)  
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

|     |   |                    |   |
|-----|---|--------------------|---|
| 8.  |    | Arus atau Flow     | Prosedur yang dapat dilakukan dari atas ke bawah, bawah keatas, dari kiri ke kanan, atau kanan ke kiri. |
| 9.  |    | Document           | Simbol untuk data yang berbentuk informasi.   |
| 10. |    | Predefined Process | Menyatakan sekumpulan langkah proses yang ditulis dengan prosedur.                                      |
| 11. |    |                    | Simbol untuk output yang ditunjukkan suatu device, seperti printer, pioter.                             |
| 12. |    | Database           | Untuk menyimpan data  |
| 13. |   | Manual Input       | Proses memasukan input kedalam system.  |
| 14. |  | Manual Operation   | Proses atau oprasi secara manual seperti mengisi formulir atau memeriksa dokumen.                       |
| 15. |  | Swim lane          | Digunakan untuk menunjukan keterangan seperti dimana proses dilakukan dan siapa yang melakukannya.      |
| 16. |  | Stored Data        | Menggambarkan informasi yang disimpan didalam media penyimpanan data secara umum.                       |

Sumber: Kuswanto (2017: 102)

**Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret pada kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak**





Sumber: Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak (2020)

**Gambar 4.1**  
**Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Samsat J'brek**

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan prosedur pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat J'brek yaitu:

1. Wajib pajak terlebih dahulu harus menyiapkan dokumen, diantaranya KTP, dan STNK
2. Setelah wajib pajak sudah menyiapkan dokumen, wajib pajak harus mengunduh aplikasi SAMBARA di *Google Play*
3. Kemudian masuk aplikasi SAMBARA

4. Setelah masuk aplikasi SAMBARA, akses menu Info PKB
5. Masukkan plat nomor kendaraan yang akan di bayar
6. Lanjutkan dengan menekan "Lanjut Daftar Online"
7. Masukkan nomor KTP dan 5 digit terakhir nomor rangka kendaraan (terletak di STNK)
8. Kemudian akan muncul kode bayar yang berlaku 7 hari (untuk PKB yang belum jatuh tempo) atau 1 hari (untuk PKB yang sudah jatuh tempo)
9. Setelah memperoleh kode bayar yang diperoleh di aplikasi SAMBARA, wajib pajak mendatangi alfamart/indomaret dan memberikan kode bayar ke kasir
10. Kemudian jika wajib pajak melakukan pembayaran/menukarkan kode bayar kurang dari 7 hari (untuk PKB yang belum jatuh tempo) atau 1 hari (untuk PKB yang sudah jatuh tempo) maka wajib pajak dapat melanjutkan pembayaran, tetapi jika masa berlaku kode bayar itu telah habis maka kasir akan mengembalikan kode bayar tersebut dan wajib pajak harus mengulangi kembali langkah-langkah untuk membayar, yaitu kembali masuk aplikasi SAMBARA
11. Setelah melakukan proses pembayaran, selanjutnya pencetakan bukti pembayaran/struk
12. Struk tanda bukti pembayaran sudah tercetak
13. Wajib pajak mendapatkan struk/bukti pembayaran dari kasir indomaret/alfamart
14. Setelah wajib pajak mendapatkan struk/bukti pembayaran, wajib pajak harus menyiapkan dokumen yang lengkap agar bisa melakukan penukaran, dokum nya yaitu:
  - a. KTP asli yang masih berlaku, nama yang tertera dalam KTP harus sama dengan STNK
  - b. STNK asli
  - c. Fotocopy KTP
  - d. Fotocopy STNK
  - e. Bukti pembayaran/struk yang di peroleh dari indomaret/alfamart
15. Kemudian wajib pajak harus mendatangi kantor samsat/samsat keliling dan wajib pajak harus membawa dokumen yang sudah disiapkan
16. Selanjutnya pengecekan dokumen yang dilakukan oleh pegawai samsat.
17. Jika dokumen lengkap wajib pajak bisa langsung melakukan penukaran, tetapi jika dokumen yang dibawa wajib pajak tidak

- lengkap maka wajib pajak harus membawa dokumennya kembali
18. Jika semua dokumen wajib pajak sudah lengkap maka wajib pajak bisa memberikan persyaratan dokumen nya kepada pegawai samsat dan menunggunya dalam waktu 3 menit
  19. Setelah itu, wajib pajak akan mendapatkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), maka kendaraan sudah dinyatakan sah secara operasional.

#### **Kendala Dalam Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat J'bret Pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak**

Pelaksanaan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret di Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak sering mengalami kendala-kendala atau hambatan dalam menggunakan Samsat J'bret yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat J'bret, karena sosialisasi hanya dilakukan pada saat launching layanan pertama.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian Pengelola Mutasi Kendaraan Bermotor, Pengolah Data Penagihan Pajak, Pengelola Data Potensi Pajak, dan Pengelola Penetapan Pajak, sehingga menyebabkan terhambatnya kinerja bagian pembayaran pajak kendaraan bermotor di bagian Pengolah Data Penagihan Pajak, Pengelola Data Potensi Pajak, dan Pengelola Penetapan Pajak.
3. Dalam aplikasi SAMBARA di menu info PKB hanya dapat mengecek informasi yang berhubungan dengan pajak namun tidak dapat digunakan untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya.
4. Wajib pajak tetap harus mendatangi kantor samsat untuk melakukan penukaran struk/resi dan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai batas waktu penukaran struk/resi yang harus dilakukan oleh wajib pajak.

#### **Solusi Untuk Mengatasi Kendala Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat J'bret Pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak**

Agar pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret berjalan dengan baik maka harus ada solusi untuk mengatasi kendala atau hambatan yang muncul dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret ini yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi secara intensif melalui media sosial & menggerakkan pegawai non ASN untuk dapat ikut serta dalam pelaksanaan Samsat J'bret, serta pelaksanaan ini dilakukan dengan sistem rolling petugas agar berjalan dengan efektif.
2. Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak menambah karyawan non ASN untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak menyiapkan pelayanan untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya dan sudah menugaskan pegawai non ASN yaitu di bagian front office untuk melayani wajib pajak yang ingin menanyakan nama pemilik atau identitas pemilik lainnya di STNK.
4. Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak menyiapkan layanan khusus yaitu Samsat keliling yang merupakan layanan khusus untuk wajib pajak bisa melakukan penukaran struk bukti pembayaran, pengesahan STNK dan SWDKLLJ di dalam kendaraan mobil keliling dengan sistem jemput bola yang pelayanannya berjalan setiap harinya agar lebih memudahkan wajib pajak.

#### **V KESIMPULAN**

Hadirnya program Samsat J'bret (Samsat Jawa Barat Ngabret) bertujuan untuk meningkatkan kesuksesan pemerintah daerah dalam memperoleh pendapatan daerah. Selain itu juga program Melalui terobosan ini masyarakat yang ada di Provinsi Jawa Barat tidak perlu repot antri untuk pergi ke kantor Samsat guna membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan diharapkan dapat mengurangi dan menghindari percaloan dan pungli

Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)  
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

kemudian mengurangi antrian yang panjang di kantor Samsat.

Kendala yang dihadapi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret yaitu Masih kurangnya sosialisasi pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat J'bret, Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor Samsat sehingga menyebabkan terhambatnya kinerja bagian pembayaran pajak kendaraan bermotor di bagian Pengolah Data Penagihan Pajak, Pengelola Data Potensi Pajak, dan Pengelola Penetapan Pajak. Dalam aplikasi SAMBARA di menu info PKB hanya bisa mengecek informasi yang berhubungan dengan pajak namun tidak bisa dipakai untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya. Dan wajib pajak tetap harus mendatangi kantor samsat untuk melakukan penukaran struk/resi dan kurang fahamnya wajib pajak mengenai batas waktu penukaran struk/resi yang harus dilakukan oleh wajib pajak.

Beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan dalam prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat J'bret yaitu melakukan sosialisasi secara intensif melalui media sosial, Kemudian menggerakkan pegawai non ASN untuk dapat ikut serta dalam pelaksanaan Samsat J'bret dilakukan dengan sistem rolling petugas agar berjalan dengan efektif. Kantor Samsat menambah karyawan non ASN untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan kantor Samsat sudah menyiapkan pelayanan untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya dengan menugaskan pegawai non ASN yaitu di bagian front office untuk membantu wajib pajak yang ingin menanyakan nama pemilik atau identitas pemilik lainnya di STNK. Kemudian kantor Samsat menyiapkan layanan khusus yaitu Samsat keliling yang merupakan layanan khusus untuk wajib pajak bisa melakukan penukaran struk bukti pembayaran, pengesahan STNK dan SWDKLLJ di dalam kendaraan mobil keliling dengan sistem jemput bola yang pelayanannya berjalan setiap harinya agar lebih memudahkan wajib pajak.

## REFERENSI

Amirullah. "Pengantar Manajemen", Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.

Anggoro, Damas Dwi. "Pajak Daerah dan Retribusi Daerah", Malang: UB Press, 2017.

Badrudin. "Dasar Dasar Manajemen", Bandung: Alfabeta, 2017.

Effendi, Usman. "Asas Manajemen", Depok: Rajawali Pers, 2015.

Hamali, Yusuf Arif. "Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia", Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*), 2017.

Kuswanto, Agung. "Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja", Bandung: Alfabeta, 2017.

Mardiasmo. "Perpajakan", Yogyakarta: C.V ANDI, 2016.

Rasto. "Manajemen Perkantoran", Bandung: Alfabeta, 2015.

Sedarmayanti. "Manajemen Sumber Daya Manusia", Bandung: PT Refika Aditama, 2016.

Sudaryono. "Pengantar Manajemen", Jakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*), 2017.

Sugiono. "Metode Penelitian", Bandung: Alfabeta, 2017.

Suryadana, M. Liga. "Pengelolaan SDM Berbasis Kinerja", Bandung: Alfabeta, 2015.

Budiman. "Implementasi Aplikasi Monitoring Tindak Lanjut Hasil Audit" Jurnal Ilmiah CYBER HASS Informatika dan Komputer: Vol.2, No.1 Maret 2018.

Lubis, Ahsanul Husna. dkk. "Aplikasi Pembelajaran Istilah Latin Yunani Untuk Mata Pelajaran Biologi Berbasis Android", e-Proceeding of Applied Science: Vol.3, No.3 Desember 2017.