

Efektivitas penerapan pembayaran online berbasis e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Ananda Nikita Opit

Corresponding e-mail: ananda261199@gmail.com

Sam Ratulangi University - Indonesia

Novi Swandari Budiarmo

Sam Ratulangi University - Indonesia

Steven Tangkuman

Sam Ratulangi University - Indonesia

Abstract

In the current era where everything can be done using technology, including paying vehicle tax, the E-Samsat online application is expected to increase Regional Original Income in North Sulawesi Province. Therefore, I want to know the effectiveness of implementing E-Samsat in the community environment in the Regional Revenue Agency of North Sulawesi Province. This type of research is descriptive qualitative. The results of the research show that there is an increase in the target and realization of Motor Vehicle Tax revenue in 2020-2022, but it decreases in 2023. Judging from the data on Motor Vehicle Tax revenue through the E-Samsat based online application in 2020-2022 there is also an increase, and the same Just as target and realization data will decline in 2023, revenue via E-Samsat will also experience a decline in the number of people paying vehicle tax. However, according to the effectiveness ratio criteria determined by the Ministry of Home Affairs through Minister of Home Affairs Decree No. 690,900,327 concerning Guidelines for Financial Performance Assessment, the total amount of target data and realization of Motor Vehicle Tax revenue is included in the effective category. One of the factors that has not achieved the target and realization of Motor Vehicle Tax revenue is the lack of equitable outreach to all regions. Therefore, the Government, through the Regional Revenue Agency of North Sulawesi Province, must provide more extensive outreach or outreach to the community directly.

Keywords: effectiveness, e-Samsat based online payments, motor vehicle tax revenue

Received

7 February 2024

Revised

2 September 2024

Accepted

3 September 2024

Published

3 September 2024

DOI: 10.58784/ramp.103

Copyright © 2024 Ananda Nikita Opit, Novi Swandari Budiarmo, Steven Tangkuman



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mendefinisikan pajak daerah sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 juga menjelaskan bahwa pajak daerah terbagi menjadi 2 bagian, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang berkontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini cenderung disebabkan oleh tingginya aktivitas sehari-hari masyarakat terkait erat dengan penggunaan kendaraan bermotor. Pada pengelolaan PKB, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) bekerjasama dengan tiga instansi pemerintah, yaitu: kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), Kepolisian Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Pemerintah melalui BAPENDA ingin memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* atau e-Samsat.

Sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui peningkatan jumlah pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan (Apriliyanti et al., 2021). Provinsi Sulawesi Utara perlu berupaya agar penerapan e-Samsat dapat berjalan efektif bagi penerimaan PKB. Sistem e-Samsat memberikan manfaat antara lain mengurangi kemacetan, polusi udara dan wajib pajak dapat memiliki waktu produktif (Huwaidda dan Kamilah, 2022).

Mengacu pada Steers (2020), pengukuran tingkat efektivitas atas penerapan layanan e-Samsat menggunakan tiga indikator, yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hiplunudin (2017) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat bisa disebut efektif jika pelayanan dapat diakses secara mudah. Pelayanan bisa diciptakan lebih mudah bagi wajib pajak kendaraan bermotor melalui inovasi pembayaran berbasis e-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara. Akan tetapi, pelaksanaan pembayaran berbasis e-Samsat masih terdapat kendala di lapangan. Salah satunya adalah wajib pajak masih belum mengetahui sistem dan prosedur pembayaran melalui e-Samsat serta masih kurangnya gerai dalam melayani

sistem pembayaran ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan pembayaran berbasis e-Samsat ini dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Kajian literatur

Akuntansi adalah proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, pengklasifikasian, penguraian, penggabungan, peringkasan dan penyajian data keuangan dasar yang terjadi dari kejadian-kejadian, transaksi-transaksi atau kegiatan operasi suatu unit organisasi dengan cara tertentu untuk menghasilkan informasi yang relevan bagi pihak yang berkepentingan (Siallagan, 2020). Lebih lanjut, Dewi dan Laksmi (2019) menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2019) secara umum, pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Pajak Provinsi, yang terdiri dari: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air dan permukaan, dan pajak rokok.
2. Pajak kabupaten/kota, yang terdiri dari: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak

bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mendefinisikan kendaraan bermotor sebagai semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak). Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Fitri et al. (2021), termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi/badan ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi 2%.
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif yang ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi 10%.

e-Samsat merupakan terobosan dari Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) guna untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. 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 Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT atau PT. Jasa Raharja. Menurut Fajriyanti et al. (2022), diberlakukannya pembayaran melalui e-Samsat bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran. Adapun manfaat e-Samsat atas pembayaran pajak lebih ditekankan pada waktu yang lebih fleksibel sehingga pembayaran bisa dilakukan hingga batas waktu yang sudah ditentukan. Beberapa bukti empiris menunjukkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor secara melalui e-Samsat masih belum tersosialisasi ke seluruh masyarakat (Rawi & Kumala, 2021; Zahrani & Amri, 2024).

Pembayaran melalui sistem elektronik memberikan manfaat efektivitas dan efisiensi bagi wajib pajak serta keterbukaan dalam informasi. Menurut Mardiasmo (2019), efektivitas merupakan indikator pencapaian kinerja suatu organisasi. Menurut Irsan (2022), efektivitas merupakan suatu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan sehingga jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Khadlirin et al., 2021). Rasio efektivitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi PKB}}{\text{Target PKB}} \times 100\%$$

Tabel 1 menyajikan kriteria rasio efektivitas penerimaan PKB yang mengacu pada Kepmendagri No.690.900.327 tahun 1996.

Tabel 1. Tingkat efektivitas

Rasio Efektivitas	Kategori
>100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90 %	Cukup Efektif
60-80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan serta menafsirkan data yang terkait dengan situasi yang terjadi saat ini. Data primer yang digunakan diperoleh melalui wawancara, observasi, serta analisis dari para pengguna layanan e-Samsat dan pegawai dari BAPENDA Provinsi Sulawesi Utara. Data sekunder diperoleh dari sumber lain berupa dokumen atau laporan data target penerimaan PKB tahun 2020-2023 dan laporan penerimaan PKB melalui e-Samsat. Mengacu pada Amrullah et al. (2023), metode

analisis data kualitatif dalam penelitian ini yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Hasil dan pembahasan

Hasil

Efektivitas adalah perbandingan antara realisasi penerimaan dengan target penerimaan, dalam hal ini yaitu mengukur hubungan antara realisasi penerimaan terhadap target PKB. Tabel 2 menyajikan efektivitas dari PKB dimana realisasi penerimaan PKB belum mencapai target yang telah ditentukan kecuali tahun 2022. Pada tahun 2020 sampai 2022, target dan realisasi penerimaan PKB mengalami peningkatan. Pada tahun 2023, terjadi penurunan jumlah penerimaan PKB walaupun berkategori efektif yang cenderung disebabkan oleh kurang optimalnya pembayaran pajak. Selain itu, konsisten dengan Massie et al. (2024), penurunan PKB di tahun 2023 juga dapat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Tabel 2. Efektivitas PKB

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Efektivitas (%)	Kategori
2020	Rp. 360.131.877.000	Rp. 324.246.787.961	90,04	Efektif
2021	Rp. 391.716.725.146	Rp. 354.980.611.514	90,62	Efektif
2022	Rp. 403.323.892.397	Rp. 408.264.090.886	101,22	Sangat Efektif
2023	Rp. 420.000.000.000	Rp. 391.720.005.064	93,27	Efektif

Sumber: BAPENDA Provinsi Sulawesi Utara

Tabel 3 menyajikan penerimaan PKB melalui e-Samsat sejak tahun 2020 sampai 2023. Pada tahun 2020 sampai 2022, jumlah penerimaan PKB mengalami peningkatan ketika diterapkan e-Samsat. Pada tahun 2023, penerimaan PKB melalui e-Samsat mengalami penurunan. Hasil wawancara dengan informan menjelaskan bahwa terjadinya penurunan di tahun 2023 cenderung disebabkan oleh kurang maksimalnya pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan masyarakat dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran

pajak. Hal ini menandakan bahwa pemerintah melalui BAPENDA perlu melakukan ekstensifikasi sosialisasi kepada masyarakat tentang e-Samsat.

Tabel 3. Penerimaan PKB melalui e-Samsat

No	Tahun	Unit	PKB
1	2020 (Januari s/d Desember)	96.814	96.592.257.600
2	2021 (Januari s/d Desember)	120.691	129.885.002.701
3	2022 (Januari s/d Desember)	133.005	142.728.951.200
4	2023 (Januari s/d Desember)	121.572	136.581.237.300

Sumber: BAPENDA Provinsi Sulawesi Utara

Pembahasan

Hasil penghitungan efektivitas penerimaan PKB untuk tahun 2020 sampai 2022 sudah mencapai standar dari Kepmendagri No.690.900.327 kecuali untuk tahun 2023. Akan tetapi, hasil analisis juga menunjukkan bahwa efektivitas di tahun 2023 masih termasuk dalam kategori efektif. Berdasarkan sudut pandang teori efektivitas maka realisasi PKB dapat diuraikan sebagai berikut.

1. *Pencapaian tujuan.* Faktor pertama pencapaian tujuan menjelaskan suatu proses yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam mencapai tujuan program yang direncanakan. Pencapaian tujuan ditentukan oleh faktor sasaran target yang konkrit dan berdasarkan hukum. Melihat dari data yang ada di setiap kota di Provinsi Sulawesi Utara, target serta realisasi tiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, tetapi hanya tahun 2022 yang dapat melampaui atau mencapai target yang diberikan. Hal ini tentu menjadi sebuah isu yang harus segera ditindaklanjuti oleh BAPENDA. Pada keterangan target dan realisasi, kecuali untuk tahun 2022, tahun 2020, 2021 dan 2023 sudah termasuk dalam kategori efektif menurut pengukuran rasio tingkat efektivitas dari Kepmendagri No.690.900.327.
2. *Integrasi.* Faktor ini menyangkut proses sosialisasi yang dilakukan oleh BAPENDA bersama UPTD Samsat. Salah satu indikatornya yaitu melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang dimaksud yaitu petugas dari BAPENDA maupun UPTD Samsat Kota akan memberikan informasi atau

mengunjungi masyarakat secara langsung untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.

3. *Adaptasi.* Faktor ini tentang pengadaan di gerai ATM dalam pembayaran PKB disekitar area lingkungan masyarakat. Pengadaan di gerai ATM bertujuan agar masyarakat bisa membayar PKB selain di kantor Samsat. Hal ini tentu adalah upaya dari Pemerintah agar memudahkan masyarakat dalam membayar PKB. Hal ini juga sangat membantu masyarakat yang berlokasi jauh dari kantor Samsat atau memiliki aktivitas tinggi untuk melakukan pembayaran langsung di kantor Samsat.

Pembayaran melalui aplikasi e-Samsat adalah salah satu program Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara untuk memudahkan masyarakat untuk membayar PKB. Data penerimaan PKB melalui e-Samsat menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Berbeda dengan tahun lainnya, tahun 2023 justru mengalami penurunan baik dari jumlah unit dan jumlah penerimaan PKB. Sudut pandang teori efektivitas menguraikan kondisi ini sebagai berikut.

1. *Pencapaian tujuan.* Tujuan dibuatnya pembayaran melalui e-Samsat didasarkan pada Surat Edaran Mendagri Nomor.910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan Peraturan Presiden RI Nomor 5 tahun 2015. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sasaran menggunakan aplikasi elektronik adalah mempermudah masyarakat dalam membayar PKB. Melalui metode ini maka masyarakat memperoleh manfaat efisiensi waktu pada pembayaran PKB.
2. *Integrasi.* Seperti halnya dengan sosialisasi untuk target dan penerimaan PKB, sosialisasi pada masyarakat melalui media sosial sangat dibutuhkan untuk mencapai sasaran pemanfaatan e-Samsat. Era saat ini, pemanfaatan teknologi seperti media sosial sangat menguntungkan dalam menjangkau masyarakat untuk penyampaian informasi. Sosialisasi lewat media sosial dari BAPENDA diharapkan akan lebih banyak menarik minat masyarakat untuk mengetahui informasi secara tepat waktu.
3. *Adaptasi.* Kemajuan di era digital sangat membantu masyarakat khususnya dalam memanfaatkan e-Samsat untuk kepentingan pembayaran PKB. "Tim

Salut” adalah aplikasi yang dikeluarkan Pemerintah bagi masyarakat agar dapat mengakses informasi jumlah kewajiban PKB.

Kesimpulan

Secara umum, efektivitas penerapan pembayaran berbasis e-Samsat dalam penerimaan PKB pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara sudah cukup efektif. Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa realisasi atas target PKB belum sepenuhnya terpenuhi. Beberapa faktor yang mendukung kondisi ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pemungutan, kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, masih ada wajib pajak yang sering menunda pembayaran pajak kendaraan mereka, dan status kendaraan yang masih bersifat kredit.

Daftar pustaka

- Amrullah, A. M., Citriadin, Y., & Thohri, M. (2023). Manajemen penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kinerja guru pendidikan agama Islam di SMKN 1 Narmada Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(3), 2176-2181. <http://dx.doi.org/10.58258/jime.v9i3.5897>
- Apriliyanti, D. A. K., Harianto, Hakim, D. B. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Kalimantan Selatan. *E-Jurnal Manajemen*, 10(4), 375-394. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v10.i04.p04>.
- Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektivitas e-Samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), 50-61. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui online (E-samsat) pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 93-106. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.74>

- Fitri, Wahyudi, T., & Ajidin. (2021). Analisis pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap pemeliharaan dan perluasan jalan di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 297-314. <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.274>
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik: Tinjauan kritis ilmu administrasi negara*. Calpulis.
- Huwaidaa, N., & Kamilah. (2022). Analisis efektivitas program e-samsat dalam pengoptimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (Studi pada UPTD PPD Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 595-602. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/22040>.
- Irsan, M. (2022). Analisis efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 1(2), 267-272. <https://doi.org/10.59086/jam.v1i2.136>
- Khadlirin, A., Mulyantomo, E., & Widowati, S. Y. (2021). Analisis efisiensi dan efektivitas pengelolaan dana desa (study empiris dana desa Tegalarum Kabupaten Demak tahun 2016-2020). *Jurnal Solusi: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(2), 49-64. <http://dx.doi.org/10.26623/slsi.v19i2.3162>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Penerbit Andi.
- Massie, A. M., Karamoy, H., & Walandouw, S. K. (2024). Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah pada kantor UPTD-PPD Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara. *Riset Akuntansi dan Manajemen Pragmatis*, 2(2), 98-106. <https://doi.org/10.58784/ramp.121>
- Rawi, S., & Kumala, R. (2021). Implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat Jawa Barat Ngabret (Samsat J'bret) sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di samsat kota Bekasi tahun 2018-2020. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 3(1), 26-30. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v3i1.1926>
- Siallagan, H. (2020). *Teori Akuntansi*. LPPM UHN Press. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/3900>
- Steers, R. M. (2020). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.

Zahrani, B. P., & Amri, K. (2024). Efektivitas pelayanan e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 3(2), 01-10. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i2.134>