

**PELAYANAN KEDAI SAMSAT BERGERAK PADA KENDARAAN OPERASIONAL
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SAMSAT (UPPD) I
KOTA BANJARMASIN**

Lisda

(Program Studi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)

Email : 2100312320063@ulm.ac.id

Ali Wardhana

Email : awardhana@ulm.ac.id

(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)

Ahmad Yunani

Email : ayunani@ulm.ac.id

(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)

ABSTRACT

The aim of the research was to determine the services, procedures, obstacles and solutions of the Mobile Samsat Shop Service for Motor Vehicle Tax Operational Vehicles (PKB) at the Samsat Office (UPPD) I, Banjarmasin City. With qualitative data types and primary data sources, data collection techniques using interviews as well as observations, and descriptive data analysis techniques. The results of the research show that the Mobile Samsat Shop Service makes it easier to pay PKB outside working hours, without disrupting community activities. The main obstacle is the inability to make payments via digital wallets such as QRIS and the Mobile Samsat Kedai System which do not yet support five-year tax payments. The solution is that Kedai Samsat Bermobil needs to integrate digital wallets such as QRIS to improve payment services and the need to improve systems and service integrity to support five-yearly tax payments.

Keywords: Mobile Samsat Shop, Motor Vehicle Tax (PKB), SAMSAT (UPPD) I

ABSTRAK

Dilakukannya penelitian bertujuan untuk mengetahui layanan, prosedur, kendala dan solusi dari Pelayanan Kedai Samsat Bergerak Pada Kendaraan Operasional Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat (UPPD) I Kota Banjarmasin. Dengan jenis data kualitatif dan sumber data primer, teknik pengumpulan data secara wawancara juga observasi, dan teknik analisis data deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan adanya Layanan Kedai Samsat Bergerak memudahkan pembayaran PKB di luar jam kerja, tanpa mengganggu aktivitas masyarakat. Kendala utama adalah ketidakmampuan melakukan pembayaran melalui dompet digital seperti QRIS dan Sistem Kedai Samsat Bergerak yang belum mendukung pembayaran pajak lima

tahunan. Solusinya Kedai Samsat Bergerak perlu mengintegrasikan dompet digital seperti QRIS untuk meningkatkan layanan pembayaran dan perlunya peningkatan sistem dan integritas layanan untuk mendukung pembayaran pajak lima tahunan.

Kata kunci: Kedai Samsat Bergerak, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SAMSAT (UPPD) I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Daerah yang diberikan kebijakan untuk boleh melakukan pengaturan di dalam wilayahnya bertujuan agar daerah tersebut dapat lebih maju dan potensi yang dimiliki dapat lebih dikembangkan, artinya memiliki sistem otonomi daerah. Otonomi daerah diberlakukan dengan harapan dapat menjadi alasan pemerataan pembangunan pada wilayah-wilayah di seluruh Indonesia. Dengan ratanya pembangunan di seluruh wilayah maka pembangunan Nasional di Indonesia juga akan lebih meningkat serta lancar dan mampu memberikan kemakmuran, kesejahteraan, dan keadilan untuk seluruh masyarakat negara.

Dana untuk terlaksananya suatu tanggungjawab Negara dalam melakukan kegiatan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan pengatasan akan masalah sosial bersumber dari pajak, selain itu pajak juga berguna sebagai kontrak sosial bagi pihak pemerintah dan pihak warga negara (Rusyadi, 2009). Suatu daerah juga memerlukan biaya lainnya untuk penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah yang bisa didapat dari pajak maupun distribusi daerah. Kebijakan otonomi daerah yang diberikan pada suatu daerah adalah salah satu keikutsertaan masyarakat secara nyata dalam kemajuan daerahnya melalui pajak maupun retribusi daerah (Cristina, 2012 dalam Susilawati, 2013).

Pajak daerah harus dipungut sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu Undang-undang dan semata-mata digunakan untuk proyek pemerintah daerah bukan untuk orang pribadi atau daerah (Marihot 2013:9). Undang-Undang (2009:28) menjelaskan bahwa pajak daerah adalah pajak yang diwajibkan bagi individu maupun kelompok digunakan untuk mensejahterakan rakyat di daerah tersebut tanpa kompensasi timbal balik langsung. Pajak daerah dan pajak daerah/kota adalah dua aspek yang terbagi dari Pajak daerah.

Pajak daerah memiliki beragam jenis, salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB menargetkan pungutannya kepada penguasa atau pemilik dari satu atau lebih kendaraan bermotor (Suryarini, 2012). Semakin banyaknya penduduk di suatu tempat atau daerah semakin banyak pula pajak sebagai penerimaan Negara. Dalam penelitian ini berapa banyak jumlah masyarakat warga Banjarmasin sebagai pemilik kendaraan tetap saja tidak dapat memastikan tingkat pendapatan daerah akan tinggi. Kesadaran wajib pajak berperan sangat penting dalam peningkatan keinginan wajib pajak tersebut dalam membayar pajaknya, kesadaran ini terlihat dari kemauan serta kesungguhan wajib pajak menuntaskan pembayaran pajak sebagai kewajibannya (Hardiningsih, 2011).

Suatu badan yang bertugas mengawasi dan mengelola PKB adalah SAMSAT, khususnya Kantor SAMSAT I Kota Banjarmasin. Program yang sedang dijalankan bertujuan dapat membantu peningkatan penerimaan PKB adalah Kedai Samsat Bergerak. Program ini adalah pelayanan masyarakat warga Banjarmasin dalam pembayaran PKB secara mobile untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di pagi sampai siang hari agar dapat membayar pada sore sampai dengan malam hari.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui layanan apa saja yang diberikan pada kedai samsat bergerak di Kantor SAMSAT I Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui prosedur penyetoran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kedai samsat bergerak.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kedai Samsat Bergerak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedai Samsat Bergerak

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau disingkat SAMSAT adalah badan Lembaga pengurus instansi-instansi pelaksana Bernama Tim Pembina SAMSAT, instansi tersebut mencakup:

1. DISPENDA atau Dinas Pendapatan Daerah tim ini memiliki tanggungjawab mengelola PKB tahunan juga lima tahunan, mengurus BBNKB, menerbitkan STNK serta TNKB.
2. DITLANTAS POLDA atau Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah tim ini memiliki tanggungjawab menjalankan segala fungsi-fungsi berkaitan dengan operasi unit Regident Ranmor yang bertugas sebagai unit meregistrasi dan mengidentifikasi kendaraan-kendaraan bermotor.
3. PT Jasa Raharja (Persero) tim ini memiliki tanggungjawab mengelola SWDKLLJ yang bersamaan akan dibayarkan dengan PKB.

Salah satu bentuk inovasi terobosan dalam layanan pembayaran PKB adalah penerapan program Samsat Bergerak. Inovasi ini, yang melibatkan peran aktif dari Dinas Pendapatan Daerah, memunculkan layanan program layanan Kedai Samsat Bergerak. Konsep ini dirancang untuk menawarkan solusi alternatif yang lebih sederhana dan memuaskan bagi masyarakat, tanpa mengorbankan efisiensi dalam proses administrasinya. Dengan adanya program Samsat Bergerak, masyarakat kini mendapat kemudahan dalam pengurusan pajak dengan cepat dan efektif, berkat sistem pelayanan yang didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Layanan ini berfungsi sebagai gerai publik yang khusus menyediakan fasilitas pembayaran PKB serta pengesahan STNK tahunan, mengoptimalkan proses administrasi dengan kecepatan yang tinggi dan kenyamanan yang lebih baik.

Pelayanan Kedai Samsat Bergerak di Kantor SAMSAT I Banjarmasin

Kedai Samsat Bergerak termasuk program layanan unggulan yang disediakan oleh Kantor SAMSAT I Banjarmasin, yang terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani No.99, Kecamatan Banjarmasin Timur. Unit ini memainkan peran penting dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor, khususnya dalam hal STNK. Kedai Samsat Bergerak beroperasi sebagai bagian dari ekosistem pelayanan yang terintegrasi dengan samsat induk atau samsat konvensional,

memfasilitasi pelayanan yang lebih fleksibel dan efisien. Di dalamnya terdapat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah atau UPPD, layanan yang ditawarkan oleh Kedai Samsat Bergerak secara khusus berfokus pada pemrosesan pembayaran PKB serta pengesahan STNK tahunan. Pembayaran pajak tahunan ini dilakukan di muka, mencakup periode waktu selama 12 bulan atau satu tahun ke depan. Dengan demikian, Kedai Samsat Bergerak berperan penting dalam menyediakan layanan yang cepat dan efisien untuk kebutuhan administrasi kendaraan bermotor, sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kautsar dan Heru, 2019).

Penerapan Layanan Kedai Samsat Bergerak membawa perubahan untuk memudahkan cara masyarakat melakukan pembayaran PKB, terutama bagi mereka yang sibuk selama jam kerja pada siang hari. Program layanan ini dirancang untuk memberikan solusi yang fleksibel dan tidak mengganggu rutinitas sehari-hari, dengan cara menawarkan kemudahan akses di luar jam-jam kantor tradisional. Selain memperkenalkan kenyamanan bagi para wajib pajak, Kedai Samsat Bergerak juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan PAD. Dana yang terkumpul dari pembayaran PKB ini, yang dikelola oleh PEMPROV, dialokasikan untuk berbagai kegiatan penting, seperti pemeliharaan dan pembangunan infrastruktur jalan serta fasilitas umum lainnya yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya memperbaiki cara masyarakat memenuhi kewajiban pajak mereka, tetapi juga mendukung upaya pengembangan dan pemeliharaan fasilitas publik yang esensial bagi kesejahteraan masyarakat.

Kedai Samsat Bergerak menawarkan jam operasional yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan Wajib Pajak yang memiliki keterbatasan waktu pada siang hari. Dengan mempertimbangkan berbagai kesibukan masyarakat, layanan ini menyediakan kesempatan bagi para wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada sore hingga malam hari. Tabel di bawah ini merinci jadwal operasional Kedai Samsat Bergerak di Kantor SAMSAT I Kota Banjarmasin:

Tabel 1. Jam Operasional Kedai Samsat Bergerak Pada Kantor SAMSAT I Kota Banjarmasin

NO.	HARI	WAKTU PELAYANAN
1.	Senin	16.30 – 20.00 WITA
2.	Selasa	16.30 – 20.00 WITA
3.	Rabu	16.30 – 20.00 WITA
4.	Kamis	Libur
5.	Jum'at	16.30 – 20.00 WITA
6.	Sabtu	16.30 – 20.00 WITA
7.	Minggu	Libur

Prosedur Pelayanan Kedai Samsat Bergerak pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT (UPPD) I Banjarmasin

Pelunasan PKB adalah sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap individu yang memiliki kendaraan bermotor, sebagai bentuk partisipasi aktif dalam mendukung pembangunan dan kemajuan daerah. Setiap pemilik kendaraan diwajibkan untuk menyelesaikan pembayaran pajak mereka sebelum tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi tepat waktu, akan dikenakan denda atau sanksi administratif sebesar 25% dari jumlah pajak yang harus dibayar. Hal ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan dalam pembayaran dan memastikan bahwa kontribusi terhadap pembangunan daerah dapat diterima sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Persyaratan yang perlu diperhatikan dan dipenuhi oleh wajib pajak yang akan melakukan pembayaran PKB di Kedai Samsat Bergerak dirancang dengan tingkat kemudahan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan persyaratan yang berlaku untuk pembayaran pajak langsung di kantor samsat induk. Dalam konteks pelayanan di Kedai Samsat Bergerak, terdapat sejumlah dokumen yang harus disiapkan oleh wajib pajak agar proses pembayaran dapat berjalan dengan lancar. Salah satu persyaratan utama yang perlu dipenuhi adalah menyediakan STNK atau notice

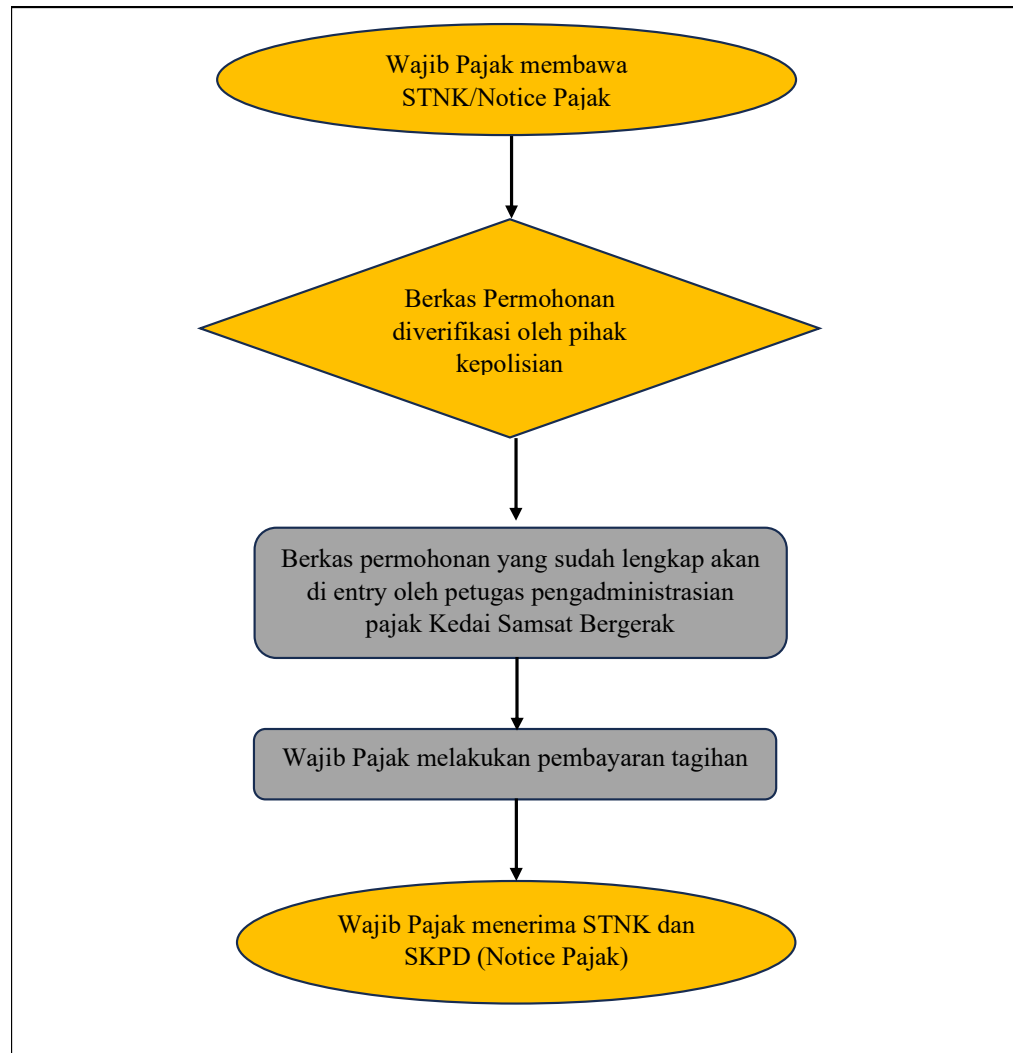
pajak yang sesuai dengan data kendaraan bermotor yang bersangkutan, baik dalam bentuk asli maupun fotokopi satu lembar. Dokumen ini merupakan bagian penting dari proses administrasi yang memastikan bahwa informasi kendaraan yang dimaksud dapat diverifikasi dengan benar.

Dalam menjalankan proses pembayaran melalui sistem layanan Kedai Samsat Bergerak, wajib pajak perlu memahami sejumlah langkah prosedural yang harus diikuti. Prosedur ini meliputi:

1. Wajib pajak harus terlebih dahulu membawa dokumen penting berupa STNK atau notice pajak yang sesuai.
2. Setelah tiba di lokasi, wajib pajak akan menyerahkan berkas permohonan yang diperlukan. Berkas tersebut kemudian akan diperiksa dan diverifikasi oleh petugas kepolisian yang bertugas.
3. Berkas permohonan yang telah diverifikasi secara menyeluruh dan dianggap lengkap akan diteruskan kepada petugas administrasi pajak di UPPD SAMSAT I Kota Banjarmasin, yang akan melakukan proses entry data.
4. Setelah data dimasukkan, wajib pajak akan diberitahu mengenai jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan informasi yang telah diinput ke dalam sistem.
5. Wajib pajak kemudian melakukan pembayaran tagihan pajak di kasir yang tersedia, sesuai jumlah yang telah diinformasikan.
6. Setelah proses pembayaran selesai, wajib pajak akan menerima kembali STNK atau notice pajak yang telah diperbarui sebagai bukti pelunasan kewajiban pajak.

Proses ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap langkah administratif dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan efisien dan akurat, sambil memfasilitasi kemudahan bagi masyarakat. Dalam layanan pembayaran pajak melalui Kedai Samsat Bergerak, durasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses ini bervariasi, dengan waktu minimum kurang lebih 5 menit dan waktu maksimum kurang lebih 10 menit. Berikut adalah rincian estimasi waktu yang diperlukan untuk setiap tahapan dalam proses pelayanan di Kedai Samsat Bergerak:

1. Verifikasi dokumen kurang lebih 2 menit pada tahap ini, petugas memastikan bahwa dokumen yang diserahkan sesuai dan valid.
2. Penginputan data kurang lebih 4 menit proses ini melibatkan pencatatan informasi yang relevan untuk keperluan administrasi pajak.
3. Pembayaran dan penyerahan dokumen kurang lebih 4 menit Proses terakhir mencakup pembayaran tagihan pajak dan penyerahan kembali dokumen.



Gambar 1. Prosedur pelayanan Kedai Samsat Bergerak pada kantor SAMSAT (UPPD) I kota Banjarmasin

Kendala yang dihadapi Kedai Samsat Bergerak SAMSAT (UPPD) I Banjarmasin dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam pelaksanaan pungutan PKB, terdapat sejumlah tantangan dan kendala yang sering kali mempengaruhi proses tersebut. Beberapa kendala yang dihadapi dalam operasional Kedai Samsat Bergerak antara lain:

1. Kesadaran Wajib Pajak yang Terbatas: Salah satu masalah utama adalah rendahnya kesadaran dari para wajib pajak mengenai pentingnya pelunasan PKB sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Meskipun membayar pajak kendaraan adalah kewajiban yang harus dipatuhi, banyak wajib pajak yang kurang memahami atau mengabaikan kewajiban ini, sehingga menimbulkan masalah dalam pemungutan pajak.
2. Keterbatasan Sistem Pembayaran: Sistem yang ada saat ini dalam proses pembayaran di Kedai Samsat Bergerak masih belum sepenuhnya optimal. Terutama, metode pembayaran yang digunakan belum mencakup opsi pembayaran melalui dompet digital, seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*). QRIS merupakan sistem standarisasi pembayaran berbasis QR Code yang dirancang untuk memudahkan transaksi menggunakan dompet digital. Akibatnya, wajib pajak masih diharuskan untuk membayar dengan uang tunai, yang dapat mengurangi kenyamanan dan efisiensi proses pembayaran.
3. Keterbatasan dalam Pelayanan Jangka Panjang: Layanan di Kedai Samsat Bergerak saat ini belum memiliki sistem yang memadai untuk menangani pembayaran pajak kendaraan dalam jangka waktu yang lebih panjang, seperti pajak lima tahunan. Oleh karena itu, layanan ini hanya dapat melayani pembayaran pajak tahunan, membatasi fleksibilitas dan opsi yang tersedia bagi wajib pajak.

Upaya yang harus dilakukan oleh Kedai Samsat Bergerak SAMSAT (UPPD) I Banjarmasin untuk mengatasi kendala dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam pemungutan OKB di Kedai Samsat Bergerak, beberapa langkah strategis perlu diterapkan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kesadaran melalui Penyuluhan Berkelanjutan: Upaya yang perlu dilakukan adalah melaksanakan program penyuluhan yang berkelanjutan kepada semua wajib pajak. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka mengenai pentingnya melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu. Dengan

memberikan informasi yang jelas dan konsisten, diharapkan wajib pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu.

2. Pengembangan Sistem Pembayaran Digital: Langkah selanjutnya adalah melakukan pengembangan dan perbaikan pada sistem pembayaran di Kedai Samsat Bergerak. Ini mencakup integrasi metode pembayaran digital yang memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi melalui platform digital seperti QRIS atau dompet digital lainnya. Penggunaan teknologi ini akan mempermudah proses pembayaran, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi ketergantungan pada metode pembayaran tunai.
3. Peningkatan Sistem dan Integritas untuk Pelayanan Jangka Panjang: Perlu dilakukan pembaharuan dan peningkatan pada sistem pelayanan di Kedai Samsat Bergerak untuk mendukung pembayaran pajak dalam jangka waktu yang lebih panjang, seperti pajak lima tahunan. Dengan memperbarui dan memperkuat sistem ini, Kedai Samsat Bergerak akan mampu menangani transaksi yang lebih kompleks dan memberikan opsi pembayaran yang lebih fleksibel sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

PENUTUP

Simpulan

Ditarik kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. program layanan Kedai Samsat Bergerak dilakukan untuk memudahkan masyarakat sebagai wajib pajak yang mempunyai pekerjaan atau kesibukan pada pagi hingga siang hari dapat membayar PKB pada waktu yang mereka bisa tanpa mengganggu aktivitasnya.
2. program layanan Kedai Samsat Bergerak memiliki kekurangan berupa kendala belum tersedianya pembayaran dan transaksi secara digital menggunakan QRIS atau sejenisnya.
3. program layanan Kedai Samsat Bergerak juga belum memiliki integritas sistem yang memadai untuk pelayanan pembayaran pajak dalam jangka waktu lima tahunan.

Saran

Diberikan saran dari kesimpulan yang ada sebagai berikut:

1. Program layanan Kedai Samsat Bergerak oleh SAMSAT (UPPD) I Banjarmasin dapat melakukan peningkatan layanan dengan menyediakan pembayaran dan transaksi secara digital melalui QRIS maupun dompet digital sejenisnya.
2. Pengadaan publikasi serta sosialisasi mengenai PKB dan manfaatnya untuk masyarakat dan daerah agar kesadaran wajib pajak meningkat yang akan berdampak juga pada meningkatnya Pendapatan Daerah.
3. Penyesuaian dan peningkatan dalam integritas sistemnya agar mampu melayani pembayaran pajak dalam jangka waktu lima tahunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3, No. 1. Hal. 126 – 142.
- Mengenal apa itu SAMSAT dan Fungsinya, (2023). <https://www.seva.id/blog/mengenal-apa-itu-samsat-dan-fungsinya-082023-tr/>
- Salman, Riza Kautsar dan Heru Tjakara. 2019. Pengantar Perpajakan Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 (2013): 345-357.
- (n.d.). Retrieved from <https://bapenda.kalselprov.go.id/kedai-samsat-bergerak/>