

Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem PPOB di UPT PPD Samsat Jember

Zein Arif Hadhori^{1*}, Muhammad Rizqi Aminullah², Ines Harum Sari³, Putri Kamilatul Rohmi⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

^{1*}zeinarif48767@gmail.com, ²rizqiaminullah600@gmail.com, ³inesharum18@gmail.com, ⁴putrikamila14992@gmail.com

Abstrak

UPT PPD Samsat Jember telah mengimplementasikan terobosan baru dengan penerapan Sistem Payment Point Online Bank (PPOB). Untuk meningkatkan pelayanan publik, diperlukan strategi perubahan dalam sistem pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah memperbaiki sistem dan prosedur layanan dengan program inovatif yang fokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Diharapkan, perbaikan ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik yang selama ini dianggap belum optimal. Sebagai organisasi publik, UPT PPD Samsat Jember telah menerapkan sistem PPOB sebagai upaya memberikan layanan berkualitas. Tujuan dari jurnal ini adalah untuk mengeksplorasi efektivitas penerapan sistem PPOB. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan sistem PPOB telah sesuai dengan strategi pengukuran efektivitas pelayanan, terbukti dengan terpenuhinya berbagai tolak ukur. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dalam implementasinya, dan peneliti menyarankan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas sistem tersebut.

Kata Kunci : Efektivitas Pembayaran, Pajak Kendaraan, Sistem

Abstract

UPT PPD Samsat Jember has introduced an innovation by implementing the Payment Point Online Bank (PPOB) system. To improve public services, a strategy for changing the service system is needed. One of the efforts that must be made is to improve the system and service procedures through innovative programs focused on customer needs and satisfaction. It is hoped that these improvements will enhance the performance of public services, which have so far been considered suboptimal. As a public organization, UPT PPD Samsat Jember has implemented the PPOB system as an effort to provide quality services. The purpose of this journal is to explore the effectiveness of implementing the PPOB system. The findings of the study indicate that the implementation of the PPOB system is in line with the strategy for measuring service effectiveness, as evidenced by the fulfillment of various benchmarks. However, there are still some shortcomings in the implementation, and the researchers suggest improvements to enhance the system's effectiveness.

Keyword : Payment Effectiveness, Vehicle Tax, System

1. PENDAHULUAN

Di era digital sekarang ini, berbagai layanan publik diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat; semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin meningkat pula kesejahteraan yang dirasakan. Salah satu kemudahan yang sangat diperlukan oleh masyarakat adalah dalam hal pembayaran pajak, khususnya pajak kendaraan. Oleh karena itu, SAMSAT sebagai lembaga yang melayani pembayaran pajak kendaraan perlu berfungsi secara lebih optimal. Salah satu inovasi yang dapat mempermudah proses pembayaran pajak adalah penerapan sistem PPOB. Indonesia, sebagai negara berkembang, membutuhkan dana yang besar untuk mendukung

pembangunan di berbagai sektor. Pajak menjadi sumber pendapatan negara yang penting untuk memperlancar pembangunan. Semakin tinggi penerimaan pajak, semakin besar dana yang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan negara. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kewajiban yang harus dibayar oleh individu atau badan kepada negara sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Setiap orang, baik warga negara Indonesia maupun orang asing yang tinggal di Indonesia, serta badan yang didirikan atau berlokasi di Indonesia, diwajibkan untuk membayar pajak, kecuali ada ketentuan lain yang mengatur hal tersebut.

Jenis penerimaan daerah, baik dari pajak maupun retribusi, yang dikelola oleh BAPENDA Provinsi Jawa Timur antara lain Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan (AP), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Rokok, dan Retribusi Jasa Usaha (RJU). Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerimaan daerah, yang dibayar oleh masyarakat melalui UPT PPD SAMSAT di Kabupaten Jember. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur, pada tahun 2023 terdapat total 25.201.335 unit kendaraan bermotor. Jumlah tersebut sebagian besar terdiri dari sepeda motor (18.902.345 unit), mobil penumpang (5.472.875 unit), truk atau mobil barang (783.559 unit), dan bus (42.556 unit). Di Kabupaten Jember, terdapat 951.326 unit kendaraan bermotor, yang terdiri dari sepeda motor (693.886 unit), mobil penumpang (234.575 unit), truk atau mobil barang (22.125 unit), dan bus (740 unit). Jika pajak kendaraan ini dimanfaatkan dengan baik, dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah. Untuk mencapai tujuan suatu kegiatan organisasi, efektivitas pelayanan perlu diperhatikan, di mana efektivitas ini menjadi ukuran keberhasilan dalam pencapaian hasil. Dalam kaitannya dengan sistem PPOB, keberhasilan sistem ini dapat diukur dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat dua faktor penting menurut Street, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berkaitan dengan efektivitas dalam organisasi penyelenggara pelayanan, sementara faktor eksternal berkaitan dengan lingkungan, situasi, dan kondisi sekitar organisasi yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan. Dalam hal ini, masyarakat sebagai penerima layanan sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Sistem PPOB bertujuan untuk memfasilitasi pembayaran tagihan secara online dan real-time, sehingga menghindari kemungkinan terjadinya pembayaran ganda. Sistem ini memberikan banyak manfaat, seperti kemudahan pembayaran tagihan listrik di berbagai loket, serta keamanan dalam transaksi pembayaran. Selain itu, sistem PPOB juga membuka peluang bisnis di bidang pelayanan pembayaran online dan menciptakan sinergi antara penyedia layanan, instansi terkait, dan perbankan, serta mendukung transparansi yang mencerminkan prinsip Good Corporate Governance. Meskipun sistem PPOB bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, murah, dan mudah, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa masalah teknis, seperti gangguan jaringan yang menyebabkan kegagalan transaksi. Oleh karena itu, meskipun ada pro dan kontra terhadap sistem PPOB, jika semua informasi disampaikan secara jelas, WP akan dapat menerima sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem PPOB yang dilakukan oleh UPT PPD SAMSAT Jember.

2. METODE

Pengabdian kolaboratif ini memiliki metode service learning, yaitu metode pengabdian dengan memberikan pembelajaran dan pelayanan kepada masyarakat. Pengabdian ini merupakan bentuk kolaborasi antara Program Studi Ekonomi Syariah (ES) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan UPT PPD Samsat Jember. Pelaksana kegiatan ini mahasiswa dan dosen bersama dengan pihak UPT PPD Samsat Jember bagian pelayanan.

Pelayanan berupa pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh masyarakat melalui beberapa pelayanan pembayaran pajak. Selain service learning, metode kolaboratif juga digunakan dalam pengabdian ini karena karena pengabdian ini melibatkan kerjasama dua pihak yaitu UPT PPD Samsat Jember dan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dalam pengabdian ini ada beberapa tahapan yang dilakukan yaitu:

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB di UPT PPD Samsat Jember selama periode 2022 hingga 2024. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data:

- Data transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui PPOB dari tahun 2022, 2023, dan 2024 dikumpulkan dalam bentuk file Excel.
- Data terdiri dari berbagai layanan pembayaran seperti Mandiri, Jatim, Gopay, dan lainnya.

2. Analisis Data:

- Menghitung total transaksi dan nominal pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui PPOB per tahun.
- Membandingkan efektivitas sistem PPOB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- Mengidentifikasi layanan dengan tingkat transaksi tertinggi dan terendah.

3. Penyajian Hasil:

- Menampilkan hasil analisis dalam bentuk tabel
- Memberikan interpretasi terhadap efektivitas sistem PPOB dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah transaksi dan nominal pembayaran beserta persentase kenaikannya:

Tabel 1. Ringkasan Data Transaksi PPOB

Tahun	Total Transaksi (SK)	Kenaikan Transaksi (%)	Total Nominal Pembayaran (Rp)	Kenaikan Nominal (%)
2022	31,312 transaksi	-	Rp 15,962,419,750 miliar	-
2023	34,393 transaksi	9.84%	Rp 19,327,540,050 miliar	21.08%
2024	40,455 transaksi	17.63%	Rp 23,868,569,250 miliar	23.49%

Tabel 2. Transaksi PPOB Berdasarkan Layanan Pembayaran

Layanan PPOB	Total Transaksi 2022	Total Transaksi 2023	Growth 2023 (%)	Total Transaksi 2024	Growth 2024 (%)
Jatim	1,754	2,336	33.2%	1,684	-27.9%
Indo	9,427	8,880	-5.8%	9,827	10.7%
Gopay	228	47	-79.4%	46	-2.1%
BJM BUMDES	12	11	-8.3%	22	100.0%
Samsat Kampus	3	3	0.0%	1	-66.7%
OPOP	151	111	-26.5%	145	30.6%
Samolnas/ Signal	351	462	31.9%	1,406	204.3%
BNI	-	-	-	406	-

Layanan PPOB	Total Transaksi 2022	Total Transaksi 2023	Growth 2023 (%)	Total Transaksi 2024	Growth 2024 (%)
LinkAja	1,745	1,472	-15.6%	1,379	-6.3%
Alfa	1,779	1,727	-2.9%	2,107	22.0%
BNI Alfamidi	23	26	13.0%	29	11.5%
Griya B	3,471	3,652	5.2%	4,254	16.5%
Toped	7,442	9,056	21.7%	12,893	42.4%
Samsat Bunda	3	3	0.0%	3	0.0%
POS	4,830	5,188	7.4%	5,977	15.2%
PT POS BUMDES	505	505	0.0%	728	44.2%
Bukopin	-	-	-	-	-
Samkopi UMKM	-	88	-	248	181.8%

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PPOB yang dilakukan oleh UPT PPD SAMSAT Jember terbukti efektif, dengan peningkatan penggunaan layanan setiap tahunnya. Dalam penelitian ini, efektivitas menjadi faktor utama dalam mencapai tujuan suatu kegiatan, karena berfungsi sebagai indikator keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan target yang telah ditetapkan. Untuk menganalisis fenomena dan tantangan dalam penerapan sistem Payment Point Online Bank (PPOB), peneliti menggunakan teori efektivitas sebagai alat untuk menilai implementasi sistem, fenomena yang terjadi, dan masalah yang muncul. Efektivitas itu sendiri merupakan ukuran keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Secara praktis, efektivitas menjadi konsep penting karena dapat menunjukkan sejauh mana suatu organisasi berhasil dalam mencapai tujuannya.

Dalam konteks penerapan sistem PPOB yang dilakukan oleh UPT PPD SAMSAT Jember beserta mitra kerja, efektivitas sistem ini diukur berdasarkan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa strategi dalam mengukur efektivitas mencakup kesesuaian prosedur dengan pelaksanaan sistem serta adanya payung hukum yang jelas. Kebijakan yang memiliki dasar hukum yang kuat dianggap lebih resmi dan memiliki arah serta tujuan yang lebih jelas, sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Dalam praktiknya, sistem pelayanan PPOB telah diselenggarakan sesuai dengan strategi pengukuran efektivitas.

1. Penerapan sistem PPOB (Payment Point Online Bank).

Pada dasarnya, proses transaksi online mirip dengan transaksi konvensional yang dilakukan di dunia nyata. Transaksi online dilakukan melalui sebuah kontrak jual beli yang dikenal dengan kontrak elektronik. Kontrak ini memuat janji atau kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, beserta konsekuensi yang timbul jika ada pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui. Oleh karena itu, setiap transaksi jual beli elektronik harus memenuhi elemen-elemen yang diperlukan agar perjanjian tersebut sah secara hukum.

2. Tanggapan pelanggan mengenai penerapan sistem PPOB yang dilakukan oleh UPT PPD SAMSAT Jember

Sistem Payment Point Online Bank (PPOB) memiliki tiga peran utama dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pertama, sistem ini berkembang pesat, memungkinkan pelanggan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah, kapan saja, di mana saja, dan melalui berbagai metode

pembayaran. Kedua, PPOB tidak hanya terbatas pada pembayaran pajak kendaraan, tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai jenis transaksi lainnya. Pernyataan ini didukung oleh dengan Ibu Linda, seorang pelanggan, yang menyatakan, “Sekarang lebih nyaman, bisa membayar di mana saja dengan akses yang mudah dan tanpa harus mengantre. Prosesnya cepat dan tidak rumit, sehingga waktu penyelesaian lebih singkat dan lebih hemat.” (17 Februari 2025).

3. Faktor Penghambat SAMSAT Payment Point dan Keunggulannya

Beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan Samsat Payment Point antara lain:

- a. Gangguan Jaringan Internet
- b. Keterbatasan Fitur Sistem
- c. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat
- d. Perangkat yang Tidak Memadai
- e. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- f. Masalah Keamanan Data
- g. Infrastruktur yang Tidak Merata

Mengatasi faktor-faktor penghambat ini membutuhkan upaya koordinasi antara pihak Samsat, penyedia teknologi, dan masyarakat agar sistem dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

4. Jenis Penyedia Layanan PPOB (Payment Point Online Bank) pajak Kendaraan Bermotor

Penerapan sistem layanan PPOB bagi Masyarakat yang ingin membayar pajak juga membayarkan pajak mereka pada beberapa tempat ini.

- a. Bank
- b. E - Wallet
- c. Indomaret
- d. Alfamart
- e. Tokopedia
- f. Link-Aja
- g. KantorPos
- h. SIGNAL(SAMSAT Digital Nasional)
- i. BJTM BUMDES
- j. SAMSAT KAMPUS
- k. OPOP
- l. SAMSAT BUNDA
- m. SAMSAT BUMDES
- n. BUKOPIN
- o. SAMKOPI

4. KESIMPULAN

Sistem PPOB telah terbukti efektif dalam mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah transaksi serta kemudahan akses bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Data menunjukkan adanya peningkatan jumlah transaksi dari tahun ke tahun, yang mencerminkan bahwa penggunaan sistem PPOB mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan, sistem PPOB memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat dilakukan di berbagai lokasi dan melalui berbagai metode pembayaran, seperti bank, *e-wallet*, minimarket, dan aplikasi digital lainnya. Meskipun sistem PPOB efektif, masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan transaksi, serta keterbatasan layanan PPOB yang

belum dapat melayani pembayaran pajak kendaraan 5 tahunan, balik nama kendaraan, dan cek fisik kendaraan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aminatus, H., & Vanisya. (2024). Implementasi Payment Point dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Bondowoso. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
- Fatimah, T. (2022). Pengaruh kesadaran, reformasi administrasi, sikap dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT UPT PPD BP2RDSU Lubuk Pakam [Skripsi, UMN Al-Washliyah 19 Akt].
- Hanifah, R. (2023). Mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL pada Kantor UPTD SAMSAT Kota Jambi [Skripsi, Universitas Jambi].
- Isdayanti, A., Marlina, S., & Triana, N. (2022). Efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi [Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi].
- Khasanah, L., et al. (2020). Prosedur pelayanan dan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahun Badan Pendapatan Daerah (UPT PPD Jombang). Retrieved from <https://repository.stiedewantara.ac.id>
- Luthvia, H. (2022). Analisis efektivitas dan kontribusi pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah di UPT PPD Medan Selatan tahun 2016-2020 [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara].
- Masruroh, N., Salim, N. S. A., & Andini, N. N. (2024). Pengabdian kolaboratif dalam pengelolaan aset Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Jurnal Ilmiah Pengabdian dan Inovasi, 2(3), 673-682.
- Nim, V. L. N. P. (n.d.). Mekanisme pemungutan pajak kendaraan bermotor dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah pada UPT PPD Kabupaten Sanggau. Jurnal Fatwa Hukum, 6(3).
- Sari, D. N., Rochim, A. I., & Rahmadanik, D. (2023). Optimalisasi pelayanan publik melalui Samsat Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(6), 194-202.
- Yanti, N. (2013). Efektivitas penerapan sistem (Payment Point Online Bank) pada PT Area Madiun (Studi pada PT PLN Area Madiun) [Skripsi, Universitas Brawijaya].