

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah UPT. Samsat Putri Hijau Medan Utara

Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara pada mulanya mengurus pengolahan pajak dan pendapatan daerah berada dibawah Biro Keuangan pada sekretariat Wilayah tingkat I Sumatera Utara yaitu merupakan satu bagian. Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara, tentang susunan organisasi dan tata sekretariat Wilayah Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Utara maka "Biro Keuangan" ditingkatkan menjadi Direktorat Keuangan. Dengan demikian tentu bagian pajak dan pendapatan daerah berubah menjadi "Sub Direktorat Pendapatan Daerah" pada Direktorat Keuangan Daerah tersebut.

Dengan terbitnya SK Gubernur Kepala Daerah Tngkat I Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 Nomor 137IIGSU terhitung tanggal 1 April 1975, maka Sub Direktur Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi "Direktorat Pendapatan Daerah" pada tanggal 1 September 1975 keluarlah Surat Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 31243 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan Dinas Pendapatan Daerah II diseluruh Indonesia, maka bersama

dengan itu Direktorat Pendapatan Daerah diubah statusnya menjadi "Dinas Pendapatan Daerah".

Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara adalah berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 Nomor 143IIGSU, dengan persetujuan DPRD, pembentukan dinas ini ditetapkan dalam Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 4 tahun 1976. Dalam usahanya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Sumatera Utara. Kemudian sesuai dengan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 0612743S tanggal 22 November 1999 perihal sebutan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat ini. Sebutan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara atau DIPENDASU diubah namanya menjadi "Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera 44 Utara" dan Cabang Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Dalam pengembangannya dan pemekaran untuk pelayanan yang lebih luas kepada wajib pajak. Berdasarkan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 060254K tahun 2002 tentang tugas, fungsi, dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis UPT pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka dengan dikeluarkannya Surat

Keputusan bersama Tiga Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan Menhankam, Menteri Keuangan Menkeu dan Menteri Dalam Negeri Mendagri Nomor Kep16913MK1976 tertanggal 28 September 1976, tentang pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Baru Pendaftaran Kendaraan Bermotor yang disebut "Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap "On Line Room Operation".

SAMSAT Kota Medan Utara berdiri pada Tanggal 8 oktober tahun 2008. Terdiri dari tiga instansi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda tetapi menjadi satu kesatuan dalam melayani masyarakat. Instansi yang terkait dalam Kantor Bersama SAMSAT yaitu :

1. Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu SATLANTAS POLDASU.
2. Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Departemen Keuangan yaitu PT. Persero Jasa Raharja Cabang Kota Medan.

Berdirinya Kantor SAMSAT adalah merupakan tindak dari Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri Menhankam, Menkeu, Mendagri yang membentuk kerjasama dengan sistem baru yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap "*On Line Ander Room Operation*" dengan tujuan sebagai berikut:

1. Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang berdomisili di daerah Sumatera Utara 45.
2. Meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui penerimaan dari sector Pajak Kendaraan Bermotor PKB dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor BBN-KB.
3. Meningkatkan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Medan yang merupakan aparat Departemen Keuangan Sumatera Utara.
4. Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban, kelancaran, dan pengadaan administrasi Kendaraan Bermotor.

4.1.2 Struktur Organisasi UPT. Samsat Medan Utara

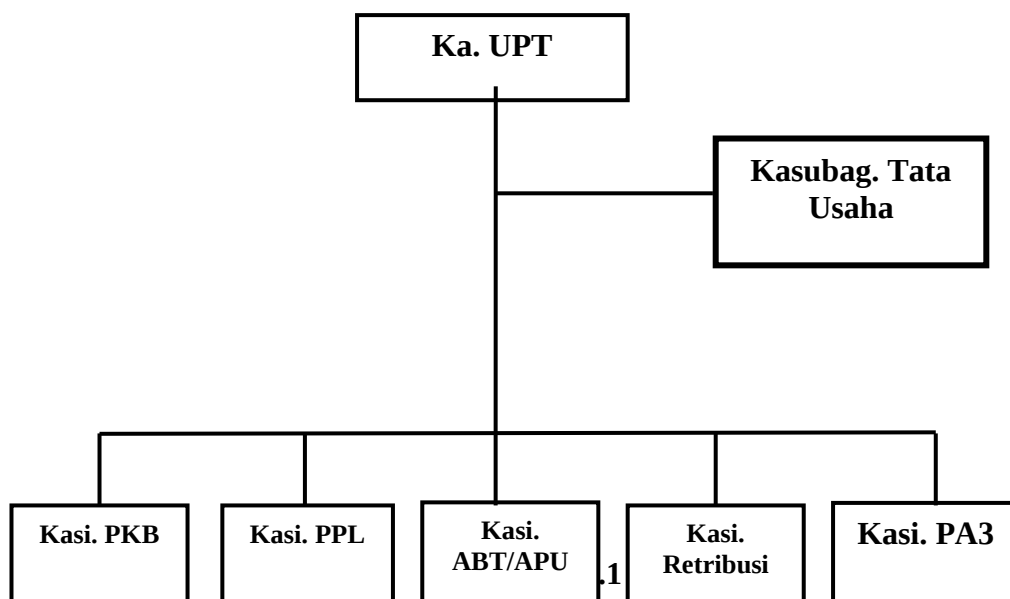
Struktur organisasi dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan antara individu-individu dalam suatu kelompok. Struktur ini kemudian digambarkan dalam bagan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperlihatkan garisgaris besar hubungan antara fungsi-fungsi dalam organisasi, arus tanggung jawab dan wewenang. Dalam pengertian luas dapat diartikan bahwa struktur organisasi itu tergantung pada tugas-tugas yang dilaksanakan dan wewenang yang dipergunakan oleh individu- individu dari kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kantor UPT Medan Utara menerapkan struktur lini dan staf. UPT Medan Utara dipimpin oleh seorang Kepala UPT, dibantu oleh

Sub Bagian Tata Usaha. Kepala UPT secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah. UPT Kota Medan Utara terdiri dari 5 seksi, yaitu Seksi Bagian Tata Usaha, Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Seksi pendapatan Lain-lain (PLL), Seksi Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah/ Air Bea Balik Nma Angkutan di Atas Air (PA3/BBNA3). Struktur Organisasi UPT Kota Medan Utara dapat dilihat seperti dibawah ini :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi UPT Medan Utara



Sumber : UPT Samsat Medan Utara

Adapun uraian tugas dari masing-masing pegawai sebagai berikut.

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis

- a. Melaksanakan koordinasi, kerja sama dengan pihak terkait, pembinaan pengendalian teknis dan evaluasi penggalan

potensi, pemberdayaan potensi dan pemungutan Sumber Pendapatan Daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

- b. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dan Wakil Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya masing-masing.
- c. Menyempurnakan konsep standar-standar pendapatan potensi, pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan hasil PKB, PKDA, Pajak ABT/APU, Retribusi dan Pendapatan Lain-lain.

2. Seksi Sub Bagian Tata Usaha

- a. Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Tata Usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.
- b. Mencatat dalam pembukuan pemasukanyang telah ditentukan inventaris dan Alat Tulis Kantor (ATK).

3. Seksi Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Menghubungi penunggak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dengan surat.
- b. Membuat laporan pembayaran penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dengan surat.

- c. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Unit sesuai dengan bidangnya.

4. Seksi Pendapatan Lain-lain

- a. Menerima laporan bulanan dari seksi yang mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan melaporkannya kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT).
- b. Menerima, menyalurkan dan mempertanggungjawabkan SPT dan Materai Leges jalur SAMSAT.
- c. Menyelenggarakan koordinasi dan optimalisasi pendapatan lain-lain dan setoran laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

5. Seksi Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan Umum (ABT/APU)

- a. Melakukan pendataan potensi, penetapan dan penagihan, menerima dan memproses usul/ pengajuan keberatan dari Wajib Pajak mengenai Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan Umum (ABT/APU) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PBB-KB).
- b. Membuat daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pajak pengambilan dan pemanfaatan ABT/APU sesuai standar yang ditetapkan.
- c. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas sesuai dengan bidang teknisnya.

6. Seksi Retribusi

- a. Menyempurnakan dan menyusun konsep standar teknis retribusi bagi hasil pajak dan bukan pajak, pembukuan, dan pelaporannya.
- b. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data/bahan untuk penyempurnaan dan penyusunan jenis retribusi, teknis pemungutan dan tata administrasi retribusi, sosialisasi standar yang ditetapkan serta penetapan target retribusi.
- c. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada kepala, sesuai dengan bidang teknisnya.

7. Seksi Pajak Angkutan Di Atas Air/Bea Balik Nama Angkutan Di Atas Air (PA3/BBNA3)

- a. Melakukan pendataan potensi, penetapan dan penagihan, menerima dan memproses usul/ pengajuan keberatan Wajib Pajak mengenai Pajak Angkutan Di Atas Air dan Bea Balik Nama Angkutan Di Atas Air (PA3/BBNA3), sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku.
- b. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Unit sesuai dengan bidang tugasnya.
- c. Memberikan laporan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Unit sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

4.2 Hasil Penelitian

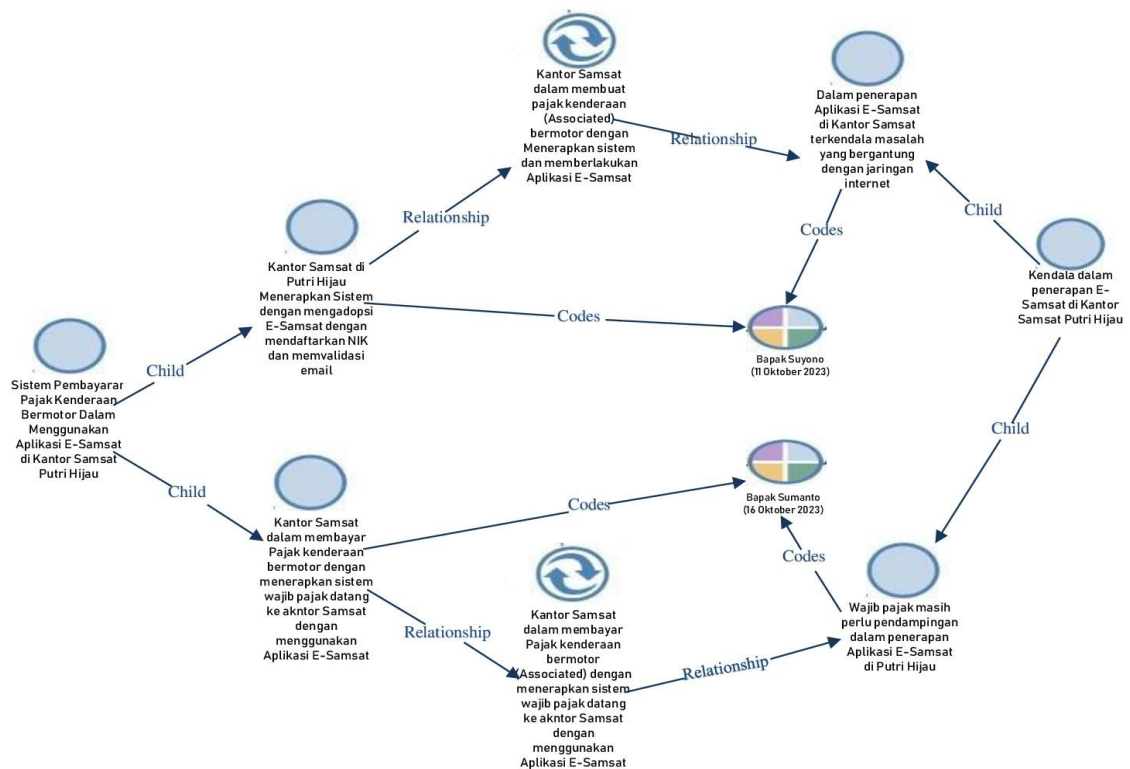
4.2.1 Bagaimana Implementasi Sistem Penerapan Aplikasi E-Samsat Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau

Salah satu sumber pajak daerah yang memiliki potensi besar pendapatannya yakni pajak kendaraan bermotor. Karena setiap tahun jumlah penduduk meningkat, tentunya akan membuat kebutuhan kendaraan juga meningkat. Apalagi untuk kendaraan bermotor roda dua. Menurut Danarsi, Siti Nurlaela, dan Hendro Subroto (2017) Tarif pemungutan pajak akan semakin meningkat apabila jumlah atau kuantitas objek pajak semakin banyak dan nilai objek pajak mengalami kenaikan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Karena Masyarakat akan membayar pajak apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya. Adapun sistem yang berlaku di Kantor E-Samsat di Putri Hijau yakni dengan mengadopsi E-Samsat.

Sedangkan Tata Cara Pembayaran PKB dengan menggunakan layanan E-Samsat menurut Darmawan dalam (Oktaviano et al., 2021) ialah sebagai berikut;

1. Pastikan data yang terdaftar di Samsat terdaftar sama dengan data di Bank.

2. Pertama, harus mendapatkan kode billing yang dapat diperoleh melalui SMS atau aplikasi ESamsat yang telah di download pada app store.
3. Untuk mendapatkan kode melalui aplikasi. Terlebih dahulu mengisi formulir pada aplikasi, antara lain wilayah, nomor kendaraan, nomor rangka, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor ponsel dan e-mail.
4. Sedangkan 15 untuk mendapatkan kode melalui SMS, cukup mengetik E-Samsat (spasi) nomor rangka (spasi) nomor NIK (spasi) samsat asal kendaraan terdaftar.
5. Setelah mendapat kode bayar atau kode billing, segeralah ke Bank. Setelah masuk ke menu ATM, pilih transaksi lainnya lalu pilih samsat. Kemudian masukkan kode bayar yang telah diperoleh.



Gambar 4.1
Model Brainware Analysis

Sumber : Data Diolah menggunakan Software Nvivo

Berdasarkan hasil analisis gambar diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi penerapan aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau dilakukan dengan cara mendaftarkan akun wajib pajak ke kantor Samsat, kemudian juga memvalidasi NIK wajib pajak ke email wajib pajak. untuk penerapan sistem E-Samsat cukup efektif dan efisien sejauh ini.

4.2.2 Kendala Yang Di hadapi Dalam Sistem Penerapan Aplikasi E-Samsat Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau

Menurut (Susanti, 2019) E-samsat atau elektronik samsat adalah layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan

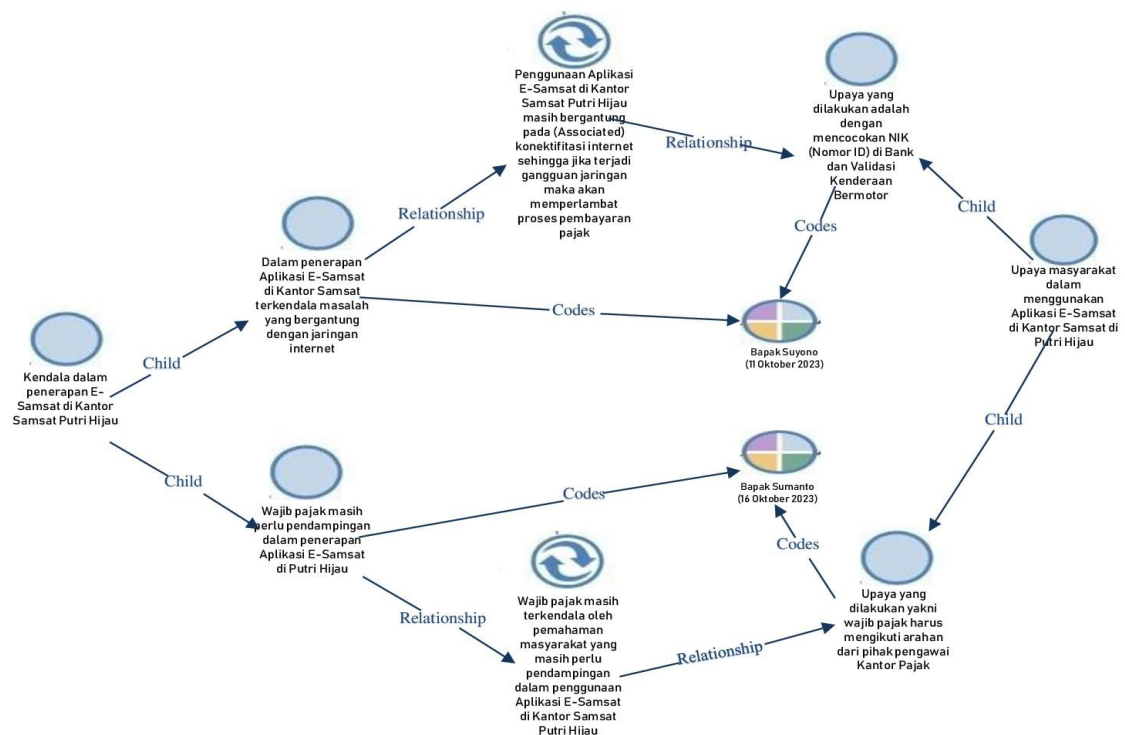
melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. E-samsat ini telah diterapkan di Pulau Jawa dan Bali. Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan elektronik samsat melalui ATM Bank BPD DIY. Dengan adanya layanan elektronik samsat ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, serta menghindari adanya pungutan liar (pungli).

Yang menjadi faktor penghambat dalam penggunaan E-Samsat ini ialah kurangnya sarana dan prasarana yang mana pelaksanaan samsat online belum dapat berupa jaringan, komputer dan system atau web. Jaringan Komputer dalam pelaksanaan E-Samsat ini sering menjadi kendala karena jaringannya secara tiba-tiba tidak dapat dioperasi. Dan faktor penghambat lainnya ialah faktor Sumber Daya Manusia karena suatu system online yang canggih tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa tenaga SDM yang memadai dan kurangnya SDM yang terlatih sehingga mengakibatkan pelayanan justru semakin lambat dan tidak teratur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang wajib pajak yakni yang bernama apak Suyono menyatakan bahwa kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau adalah yakni pada jaringan, karena sistem

penerapan E-Samsat bergantung pada jaringan internet sehingga dalam hal ini ketika jaringan mengalami kendala maka otomatis sistem E-Samsat tidak akan berfungsi dengan baik.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sumanto yang berpendapat bahwa kendala yakni masih banyak masyarakat yang masih perlu pendampingan dalam penerapan E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau.



Gambar 4.2
Model Brainware Analysis

Sumber : Data Diolah menggunakan Software Nvivo

Berdasarkan hasil *analysis map* diatas dapat disimpulkan bahwa kenadala yang dihadapi wajib pajak dalam mengimplementasikan E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau yakni masih bergantungnya pemakai E-Samsat terhadap koneksi jaringan

internet, kemudian juga masih banyak wajib pajak atau warga masyarakat yang belum memahami penerapan aplikasi E-Samsat.

4.2.3 Upaya Yang Dilakukan Dalam Sistem Penerapan Aplikasi E-Samsat Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau

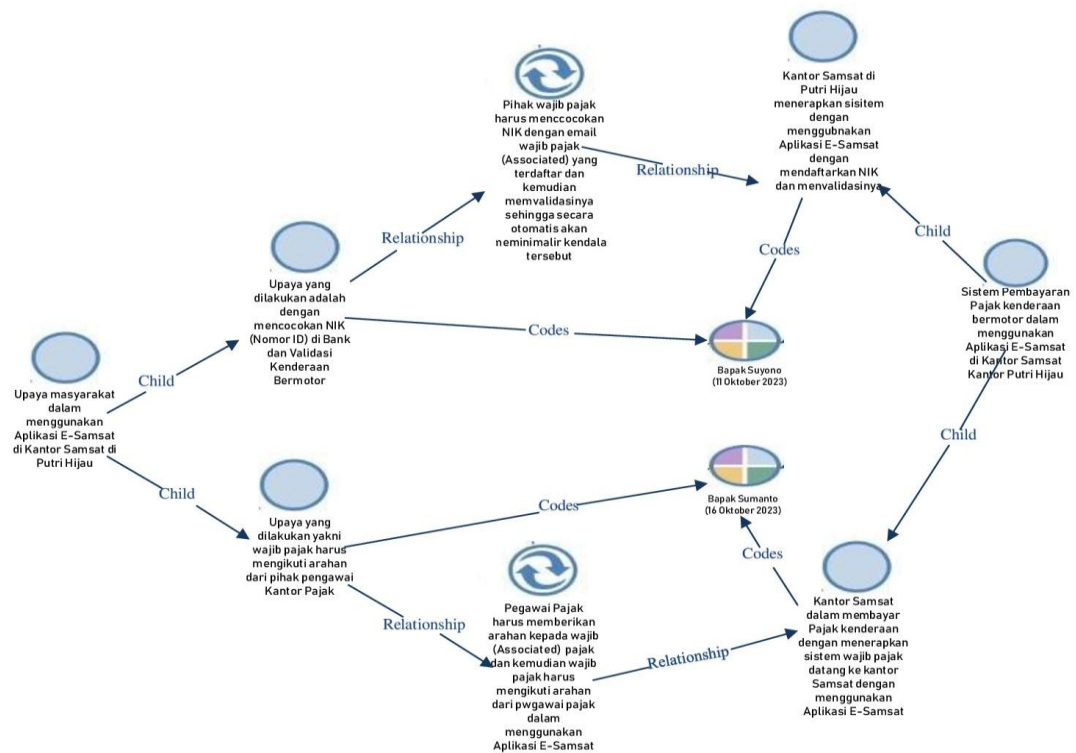
Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, presiden memerintahkan seluruh jajarannya mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional. EGovernment merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini dipandang mendesak guna kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah.

Bank dan pihak lain yang bekerjasama dalam program e-samsat memiliki jangkauan yang cukup luas baik di Jawa Barat ataupun di luar daerah Jawa Barat yang terhubung pada jaringan perbankan dipilih sebagai partner usaha dalam melaksanakan program e-samsat Jawa Barat. Namun dengan besarnya potensi kendaraan dan beragamnya jumlah bank yang telah bekerjasama maka sudah terdapat

rencana pengembangan kerja sama dengan *merchant* dan pihak lain yang beroperasi di wilayah Kota Medan.

Adapun upaya yang dilakukan dalam pengimplementasian aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau yakni adalah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suyono selaku wajib pajak yang menyatakan bahwasanya pihak wajib pajak harus mencocokkan NIK setiap wajib pajak terhadap email wajib pajak dan kemudian memvalidasi kendaraan bermotor.

Kemudian juga berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak yakni yang bernama bapak Sumanto, beliau menyatakan bahwanya upaya yang dilakukan adalah dengan mengikuti arahan dari pegawai Samsat sehingga nantinya masyarakat dapat paham dan mengerti dalam menggunakan E-Samsat.



Gambar 4.3

Model Brainware Analysis

Sumber : Data Diolah menggunakan Software Nvivo

Berdasarkan hasil *analysis map* diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan dalam penerapan implementasi aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau dengan melakukan memvalidasi kendaraan validasi dengan email wajib pajak kemudian juga upaya yang dilakukan adalah dengan mengikuti arahan pegawai pajak agar nantinya penerapan aplikasi e-samsat dapat berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Bagaimana Implementasi Sistem Penerapan Aplikasi E-Samsat Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau

Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP berbasis akrual yang menegaskan bahwa pemerintah menerapkan SAP berbasis akrual. Dalam penerapan PP Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP berbasis akrual, UPT Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara melakukan salah satu usaha menciptakan layanan terbaik untuk menjemput dan mendukung dari PP Nomor 71 Tahun 2010 tentang SAP berbasis akrual, selain itu juga meningkatkan penerimaan PAD untuk 39 mendukung pembangunan daerah.

Kantor Bersama Samsat Putri Hijau tentang penerimaan PKB dari, penerimaan PAD antara target dan realisasi serta kepatuhan wajib pajak maka dapat dilakukan analisis, serta melihat bagaimana perkembangan selama periode penelitian yang nantinya dapat dilaporkan secara deskriptif tentang berbagai hal yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan PKB dari layanan yang nantinya digunakan untuk pembiayaan pembangunan.

Terkait dengan kendala yang terjadi yang terjadi disebabkan oleh kurangnya antisipasi dari pegawai di Kantor Samsat Putri Hijau dalam menanganinya sehingga hal ini perlu adanya kajian secara menyeluruh terhadap segala upaya yang telah dilakukan agar sistem

implementasi penerapan aplikasi e-samsat dalam digunakan dengan baik dan efektif.

4.3.2 Kendala Yang Di hadapi Dalam Sistem Penerapan Aplikasi E-Samsat Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau

Yang menjadi faktor penghambat dalam penggunaan E-Samsat ini ialah kurangnya sarana dan prasarana yang mana pelaksanaan samsat online belum dapat berupa jaringan, komputer dan system atau web. Jaringan Komputer dalam pelaksanaan E-Samsat ini sering menjadi kendala karena jaringannya secara tiba-tiba tidak dapat dioperasi. Dan faktor penghambat lainnya ialah faktor Sumber Daya Manusia karena suatu system online yang canggih tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa tenaga SDM yang memadai dan kurangnya SDM yang terlatih sehingga mengakibatkan pelayanan justru semakin lambat dan tidak teratur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang wajib pajak yakni yang bernama apak Suyono menyatakan bahwa kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau adalah yakni pada jaringan, karena sistem penerapan E-Samsat bergantung pada jaringan internet sehingga dalam hal ini ketika jaringan mengalami kendala maka otomatis sistem E-Samsat tidak akan berfungsi dengan baik.

4.3.3 Upaya Yang Dilakukan Dalam Sistem Penerapan Aplikasi E-Samsat Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Putri Hijau

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sumanto yang berpendapat bahwa kendala yakni masih banyak masyarakat yang masih perlu pendampingan dalam penerapan E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau.

Adapun upaya yang dilakukan dalam pengimplementasian aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Putri Hijau yakni adalah berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suyono selaku wajib pajak yang menyatakan bahwasanya pihak wajib pajak harus mencocokkan NIK setiap wajib pajak terhadap email wajib pajak dan kemudian memvalidasi kendaraan bermotor.

Kemudian juga berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak yakni yang bernama bapak Sumanto, beliau menyatakan bahwasanya upaya yang dilakukan adalah dengan mengikuti arahan dari pegawai Samsat sehingga nantinya masyarakat dapat paham dan mengerti dalam menggunakan E-Samsat.

