



## Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso

Aminatus Zahriyah<sup>1\*</sup>, Ibrotul Hasanah<sup>2</sup>, Vanisya Agni Macella<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Ekonomi Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

<sup>2,3</sup> Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

<sup>1\*</sup> [aminatus.ria23@gmail.com](mailto:aminatus.ria23@gmail.com), <sup>2</sup> [ifrotulhasanah95@gmail.com](mailto:ifrotulhasanah95@gmail.com), <sup>3</sup> [vanisyaagnim14@email.com](mailto:vanisyaagnim14@email.com)

### Article History:

Received Feb 23<sup>th</sup>, 2024

Revised Feb 29<sup>th</sup>, 2024

Accepted Jul 19<sup>th</sup>, 2024

### Abstrak

Pajak di Indonesia merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi dan memegang peranan penting untuk menggerakkan roda perekonomian negara, belanja negara dan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan negara. Jika dihitung dalam persentase, pajak menyumbang sekitar 80% dari total pendapatan negara. SAMSAT Payment Point merupakan layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas jalan yang tempat pelaksanaannya di luar gedung Kantor Bersama SAMSAT dan masyarakat pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran di tempat yang strategis atau pusat keramaian. SAMSAT Payment Point pada Kabupaten Bondowoso yaitu penerapan Sistem Layanan Online Payment Point pada UPT PPD Bondowoso banyak menggunakan sistem layanan ini, notice dari pelayanan online payment point berkisar 20 hingga 30 notice. Sistem ini sangat membantu dalam membayarkan tagihan pajak tanpa harus mendatangi kantor SAMSAT Bondowoso. Pelayanan ini mempermudah bagi Wajib Pajak (WP) yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT Bondowoso. Payment Point hanya berlaku bagi Wajib Pajak tahunan. Dalam pelaksanaannya, UPT PPD Bondowoso memiliki dua lokasi tempat penerapan payment point yaitu di daerah Wonosari dan Prajekan. Disamping itu juga wajib pajak bisa menggunakan sistem Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) melalui Indomaret dan Alfamart juga di beberapa aplikasi pembayaran seperti LinkAja dan Tokopedia.

**Kata Kunci :** Implementasi, Payment Point, Pajak, SAMSAT

### Abstract

Taxes in Indonesia are one of the main sources of income and play an important role in driving the wheels of the country's economy, state spending and all forms of activities related to the state. If calculated as a percentage, taxes account for around 80% of total state income. SAMSAT Payment Point is a service for validating Vehicle Registration Certificates, Motor Vehicle Tax Payments, and Compulsory Compensation for Road Traffic Accident Funds whose implementation location is outside the SAMSAT Joint Office building and people who own motor vehicles can register and make payments in strategic places or busy centers. . SAMSAT Payment Point in Bondowoso Regency, namely the implementation of the Online Payment Point Service System at UPT PPD Bondowoso, uses a lot of this service system, notices from online payment point services range from 20 to 30 notices. This system is very helpful in paying tax bills without having to go to the SAMSAT Bondowoso office. This service makes things easier for Taxpayers (WP) who live far from the SAMSAT Bondowoso office. Payment Point only applies to annual taxpayers. In its implementation, UPT PPD Bondowoso has two locations where payment points are implemented, namely in the Wonosari and Prajekan areas. Apart from that, taxpayers can also use the Sambel Bajak Innovation system (While Shopping and Paying Tax) through Indomaret and Alfamart as well as in several payment applications such as LinkAja and Tokopedia.

**Keyword :** Implementation, Payment Point, Tax, SAMSAT



## PENDAHULUAN

Pajak di Indonesia merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi dan memegang peranan penting untuk menggerakkan roda perekonomian negara, belanja negara dan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan negara. Jika dihitung dalam persentase, pajak menyumbang sekitar 80% dari total pendapatan negara. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak serta kebutuhannya, salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Untuk menyelenggarakan pelayanan publik diperlukan suatu norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik serta memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berlangsung.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi dari pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang diperlukan masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan setiap harinya. Pelayanan tersebut bisa dalam bentuk barang dan pelayanan jasa. Pelayanan publik berperan penting guna peningkatan akan kesejahteraan pada masyarakat di berbagai aspek yakni infrastruktur, keamanan, kesehatan, ekonomi dan pendidikan.

Apabila pelayanan publik yang dilaksanakan semakin baik maka tingkat kesejahteraan masyarakatnya juga akan membaik. Hal ini sudah dibuktikan oleh banyak negara di luar negeri. Berbeda halnya dengan Indonesia, pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat masih kurang sesuai dengan harapan (Firmansyah, Fauziah, and Apridonol 2022). Pemerintah pusat dan daerah masih harus menyelesaikan pekerjaan rumah yang banyak yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam macam-macam aspek kehidupan (Rahayu 2015). Masyarakat masih mengeluhkan terkait banyaknya kualitas pelayanan yang masih kurang baik. Keluhan seperti ini yang menjadi salah satu faktor yang dikeluhkan masyarakat daerah Bondowoso. Dalam menjalankan aktifitasnya Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bondowoso berinduk pada organisasi untuk memberikan jasa pelayanan Pengesahan setiap 1 tahun, Proses Perpanjangan STNK setelah 5 tahun, proses pendaftaran kendaraan baru, proses mutasi masuk dan keluar daerah, Proses Bea Balik Nama (BNN) serta pelayanan Jasaraharja sebagai Asuransi Kecelakaan Lalulintas Jalan dan Penumpang Umum. Untuk mewujudkan pelayanan SAMSAT yang berkualitas, perlu dilaksanakan perubahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, salah satunya dengan memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan melalui berbagai macam inovasi layanan yang berorientasi pada masyarakat luas. Inovasi layanan pada SAMSAT diantaranya yaitu SAMSAT Keliling, E-SAMSAT, SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional) serta Payment Point (Mulyapati and Agasia 2019).

Salah satu inovasi SAMSAT yaitu Payment Point. SAMSAT Payment Point merupakan layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PPKB), dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas jalan yang tempat pelaksanaannya di luar gedung kantor bersama SAMSAT dan masyarakat pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran di tempat yang strategis atau pusat keramaian (Kantor Kecamatan, Kantor Pos, Kantor Cabang Bank BRI, dll). Penyelenggaraan inovasi layanan SAMSAT Payment Point juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan menjadi seperti yang diharapkan oleh masyarakat luas (Kurniawan, Ismail, and Alverdo 2023).

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis pelayanan serta faktor-faktor penghambat dalam implementasi SAMSAT Payment Point. Layanan tersebut dilaksanakan agar pelaksana pelayanan publik lebih dekat dengan masyarakat, lebih cepat, dan lebih mudah. Selain itu, melalui layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta menyadarkan masyarakat kepada pemerintah serta menyadarkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan atau menjelaskan informasi tentang topik penelitian tersebut (Ardiansyah, Risnita, and Jailani 2023). Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang keterukurannya sangat subyektif sehingga sulit untuk diperdebatkan kepastiannya sehingga dapat dikatakan pendekatan anti tesis atau berlawanan dan berbeda sekali dengan pendekatan kuantitatif yang dapat sangat terukur dan obyektif (Dr. Hj. Kamila Adnani 2021).

Pendekatan kualitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, situasional deskriptif, interview mendalam, analisis isi, bola salju dan story (Surayya 2018). Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan teori-teori yang telah ada dan berusaha menjelaskan realita secara deskriptif dengan bentuk kalimat. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini dikarenakan ingin mendeskripsikan mengenai seputar implementasi layanan unggulan SAMSAT Payment Point dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak masyarakat Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur (Agung and Husni 2017).



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Bondowoso memiliki wilayah kerja sebagai berikut:

Tabel 1. Wilayah Kerja UPT PPD Bondowoso

No.	Kecamatan	Jumlah	
		Kel	Desa
1	Binakal	-	9
2	Bondowoso	7	4
3	Botolinggo	-	9
4	Cerme	-	15
5	Curahdami	1	12
6	Grujugan	-	11
7	Ijen	-	13
8	Jambesari	-	9
9	Klabang	-	12
10	Maesan	-	12
11	Pakem	-	8
12	Prajejan	-	7
13	Pujer	-	12
14	Sukosari	-	4
15	Sumber Wringin	-	6
16	Taman Krocok	-	8
17	Tamanan	-	10
18	Tapen	-	9
19	Tegalampel	1	7
20	Tenggarang	1	11
21	Tlogosari	-	10
22	Wonosari	-	12
23	Wringin	-	13
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>223</b>

### 1. Jadwal Pelayanan SAMSAT Payment Point

SAMSAT Payment Point Wonosari terletak di Kantor Kas Bank Jatim Wonosari, Jl. Raya Wonosari No. 231, Krajan, Wonosari, Kec. Wonosari, Kab. Bondowoso. Sedangkan lokasi SAMSAT Payment Point Prajejan berlokasi di Kantor Cabang Pembantu Bank Jatim Prajejan, Jl. Raya Situbondo, Seraten I, Prajejan Kidul, Kec. Prajejan, Kab. Bondowoso.

Tabel 1. Jadwal Jam Operasional

Hari	Jam Operasional
Senin	08.00 - 12.00 WIB
Selasa	08.00 - 12.00 WIB
Rabu	08.00 - 12.00 WIB
Kamis	08.00 - 12.00 WIB
Jumat	08.00 - 12.00 WIB
Sabtu	Libur
Minggu	Libur

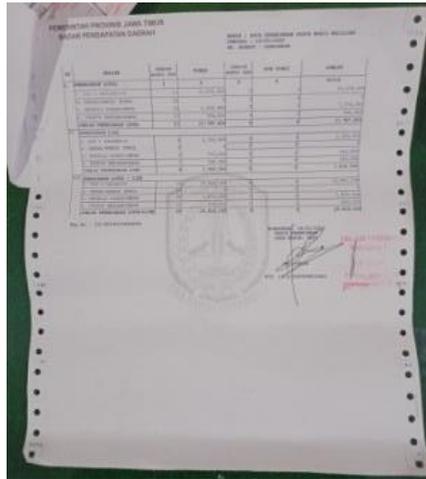
### 2. Implementasi Sistem Layanan Online Payment Point Pada UPT PPD Bondowoso

Layanan unggulan SAMSAT Payment Point merupakan sebuah bentuk program yang dibentuk dan diciptakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan PT Jasa Raharja. Layanan SAMSAT Payment Point dengan tujuan untuk mempermudah para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor agar tidak harus datang ke kantor pusat SAMSAT. Layanan SAMSAT Payment Point Wonosari dan Prajejan ini diharapkan dapat membantu memaksimalkan kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Bondowoso agar tidak terjadi penumpukan antrian yang berlebihan oleh para wajib pajak yang hendak memakai layanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bondowoso.



Dalam implementasinya UPT PPD Bondowoso telah melaksanakan sosialisasi kepada Masyarakat sebelumnya agar sistem layanan ini dapat berjalan dan digunakan sebagaimana mestinya. Sama halnya dengan pelayanan pada kantor SAMSAT induk, pelayanan Payment Point membantu masyarakat sekitar dalam membayarkan pajak tahunan dengan syarat membawa KTP asli dengan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Selain adanya sistem layanan online Payment Point UPT PPD Bondowoso juga menerapkan, yaitu (Ramdani 2018):

- SAMSAT Keliling
- SAMSAT Call Me
- SAMSAT Ijen
- SAMSAT Difabel
- Pembayaran Antar Bank



Gambar 1. Notice Payment Point

Gambar 1 diatas menjelaskan bahwa pada tanggal 19 Januari 2024 telah diterapkan sistem layanan online payment point dengan nomor 05.870.822 – 05.870.855 dengan memperoleh notice pembayaran sebanyak 29 lembar dan total penerimaan lokal serta link sebesar Rp. 19.614.100. Setelah itu, notice dari payment point ini diserahkan pada petugas penagihan yang berada di kantor UPT PPD Bondowoso untuk di input pada Aplikasi Entry Nomor Telepon, serta nomor dari payment point sendiri akan dicatat pada buku khusus sebagai bukti perolehan notice.

### 3. Faktor Penghambat SAMSAT Payment Point dan Keunggulannya

Dalam melaksanakan sistem layanan online payment point ini, UPT PPD Bondowoso sering kali dihadapkan dengan permasalahan dan penghambat dalam melangsungkan suatu sistem. Permasalahan dalam menerapkan sistem payment point ini juga dirasakan oleh masyarakat, yaitu pada saat wajib pajak tengah membayar pajak tahunan melalui sistem ini, di waktu yang sama terjadi trouble jaringan internet ataupun dari pusat, Surabaya. Hal ini mengakibatkan pembayaran pajak melalui aplikasi tidak dapat tercatat secara langsung di kantor. Keterbatasan yang terdapat pada sistem layanan online payment point ialah:

- Tidak dapat membayar pajak 5 tahun
- Tidak dapat melakukan BBN
- Tidak dapat melakukan mutasi
- Tidak dapat melakukan cek fisik
- Memblokir kendaraan bermotor

Dari keterbatasan tersebut hanya bisa dilakukan di KB SAMSAT Induk. Dibalik keterbatasan-tersebut juga terdapat keunggulan dalam menerapkan sistem layanan online payment point ini yaitu mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar khususnya pada masyarakat di kawasan daerah Bondowoso.

### 4. Jenis Penyedia Layanan Online Payment Point Pajak Kendaraan Bermotor

Penerapan sistem layanan online payment point bagi masyarakat yang ingin membayar pajak juga membayarkan pajak mereka pada beberapa tempat atau situs ini (Oktavia 2019):

- Indomaret  
Dengan adanya kartu (Card) dapat mempermudah pelanggan dalam berbelanja dan juga dapat digunakan sebagai alat untuk membayar tagihan listrik, pajak, telepon, dan TV kabel.
- Alfamart  
Perusahaan jasa distributor eceran. Wajib pajak (WP) dapat membayarkan tagihan pajak mereka disini.
- Tokopedia



Situs ini juga menyediakan pembayaran yang dapat digunakan oleh konsumen seperti pembayaran pajak, pembelian pulsa, pembelian token listrik, dan lainnya.

- d. Link-Aja  
Menerapkan metode QR Code dalam platform digitalnya.
- e. Aplikasi E-Channel
- f. Aplikasi E-SAMSAT
- g. Kantor Pos
- h. SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional)

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang SAMSAT Payment Point pada Kabupaten Bondowoso yaitu penerapan Sistem Layanan Online Payment Point pada UPT PPD Bondowoso banyak menggunakan sistem layanan ini, notice dari pelayanan online payment point berkisar 20 hingga 30 notice. Sistem ini sangat membantu dalam membayarkan tagihan pajak tanpa harus mendatangi kantor SAMSAT Bondowoso. Pelayanan ini mempermudah bagi Wajib Pajak (WP) yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT Bondowoso. Payment Point hanya berlaku bagi Wajib Pajak tahunan. Dalam pelaksanaannya, UPT PPD Bondowoso memiliki dua lokasi tempat penerapan payment point yaitu di daerah Wonosari dan Prajekan. Disamping itu juga wajib pajak bisa menggunakan sistem Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) melalui Indomaret dan Alfamart juga dibeberepa aplikasi pembayaran seperti LinkAja dan Tokopedia.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada Bapak Bambang Heru Suwanto, S.H., M.M, selaku kepada Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Bondowoso dan KB. SAMSAT Bondowoso yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan ini, terimakasih juga kepada civitas akademika Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember yang telah mendukung terwujudnya kegiatan PPL ini dan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam kegiatan ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ivan Muhammad, and Desma Husni. 2017. "Pengukuran Konsep Amanah Dalam Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal Psikologi* 43(3):194–206. doi: 10.22146/jpsi.11233.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1(2):1–9. doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- Dr. Hj. Kamila Adnani, M. S. 2021. *METODOLOGI PENELITIAN KOMUNIKASI KUALITATIF DAN KUANTITATIF*. 1st ed. Yogyakarta: EFUDEPRESS.
- Firmansyah, Firmansyah, Rizky Fauziah, and Yori Apridonan. 2022. "Analisis Metode Servqual Untuk Pelayanan Penjualan Sepeda Motor Merk Yamaha Showroom Dunia Sakti." *JUTSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)* 2(3):157–66. doi: 10.33330/jutsi.v2i3.1881.
- Kurniawan, Bagus Ananda, Ismail Ismail, and Marchelino Joshua Alverdo. 2023. "Implementasi Program E-Samsat Dalam Rangka Meningkatkan Dan Menyederhanakan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Upt Bapenda Sidoarjo." *Jurnal Sosial Humaniora Sigli* 6(2):406–11. doi: 10.47647/jsh.v6i2.1581.
- Mulyapati, Reksi, and Windy Agasia. 2019. "Perancangan Startup Bayarape . Com Payment Point Dengan Metode Pembayaran COD." *Enter* 292–305.
- Oktavia, Petricia. 2019. "PERANCANGAN APLIKASI PAYMENT POINT ONLINE BANK DENGAN METODE SDLC MENGGUNAKAN SMARTPHONE BERBASIS ANDROID." *Prosiding Seminar Nasional Informatika Dan Sistem Informasi* 4(1):20–33.
- Rahayu, Tanti. 2015. "Pengaruh Penerapan Payment Point Online Bank (PPOB) Terhadap Fee Based Income PT Bank Muamalat Indonesia Tbk." *Prosiding Penelitian SPeSIA*.
- Ramdani, Ari. 2018. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya." *Sawala : Jurnal Administrasi Negara* 6(1):23–30. doi: 10.30656/sawala.v6i1.618.
- Surayya, Rahmi. 2018. "Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Kesehatan." *AVERROUS: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh* 1(2):75. doi: 10.29103/averrous.v1i2.415.