

Penerapan Aplikasi E-Samsat Dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar

Author:

Timoty Yusuf Salama^{1*}, Irwan Tahir²

Affiliation:

Institut Pemerintahan Dalam Negeri^{1,2}

e-Mail: timotyyusufsalama21@ipdn.ac.id^{1*}, irwan.tahir@pps.ipdn.ac.id²

*Correspondence Author



Received, 20 Oktober 2023

Revised, 09 Juli 2023

Accepted, 25 Agustus 2023

Available Online, 31 Agustus 2023

Abstrak

Penelitian ini memfokuskan untuk mendeskripsikan dan menganalisa Penerapan Aplikasi E-Samsat Dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar. Dengan beberapa permasalahan minimnya kesadaran masyarakat Kota Banjar dalam membayar pajak kendaraan bermotor, belum jelasnya mekanisme E-Samsat dan Sipolin dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang E-Samsat dan Sipolin. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis penerapan aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan metode kualitatif. Dalam proses pengumpulan informasi, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan menghimpun dokumen terkait penerapan aplikasi E-Samsat dan Sipolin di Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IT *Principles* berfungsi secara optimal sebagai pendorong dan pengarah (*guiding principles*) dalam berbagai usaha pemanfaatan IT di organisasi secara umum, khususnya E-Samsat dan Sipolin. Integrasi dan standarisasi dari Sistem aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kota Banjar sudah sesuai dengan IT *architecture decisions*. IT *infrastructure* meliputi Prasarana dan fasilitas teknologi informasi yang berkaitan dengan jaringan, komputer, perangkat lain, dan perangkat lunak merupakan sekumpulan komponen yang diharapkan dapat mempercepat proses komputasi dan transmisi dalam waktu singkat dalam berbagai media. Proses pendaftaran efisien, aplikasi *business needs* pada sistem E-Samsat dan Sipolin yang dilaksanakan CPDPDP Wilayah Kota Banjar, dalam penerapannya memang membutuhkan kreativitas dan disiplin guna mewujudkan nilai baru bagi organisasi yang berdampak pada pelayanan prima pada masyarakat serta berkaitan dengan IT *Investment and prioritization* diketahui bahwa dalam penerapan E-Samsat dan Sipolin di CPDPDP Wilayah Kota Banjar, pelaksanaannya sudah menjalankan inisiatif yang perlu diprioritaskan. Kesimpulannya bahwa penerapan aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar sudah sesuai dengan aturan dan kebijakan dari pusat, namun masih memiliki kendala dalam ketersediaan anggaran.

Kata kunci: E-Samsat, Sipolin, Pelayanan Pendapatan Daerah.

Abstract

This study focuses on describing and analyzing the application of E-Samsat and Sipolin Branch Office of the regional Revenue Service of Banjar. With some problems of lack of awareness of the people of Banjar dalm city to pay motor vehicle tax, unclear mechanism of E-Samsat and Sipolin and lack of public knowledge about E-Samsat and Sipolin. The purpose of this study was to analyze the application of E-Samsat and Sipolin Branch Office of the regional Revenue Service Banjar. This study uses a descriptive approach based on qualitative methods. In the process of collecting information, researchers conducted observations, interviews, and collect documents related to the application of E-Samsat and Sipolin applications in the Branch Office of the regional Revenue Service of Banjar. The results showed that IT Principles function optimally as a driver and guide (guiding principles) in various it utilization efforts in the organization in general, especially E-Samsat and Sipolin. Integration and standardization of e-Samsat and Sipolin Kota Banjar application systems are in accordance with IT architecture decisions. IT infrastructure includes information technology infrastructure and facilities related to networks, computers, other devices, and software is a set of components that are expected to accelerate the process of computing and transmission in a short time in a variety of media. Efficient registration process, busseness needs application on E-Samsat and Sipolin system implemented by CPDPDP Kota Banjar region, in its application it requires creativity and discipline to realize new value for organizations that have an impact on excellent service to the community and related to IT Investment and prioritization it is known that in the implementation of E-Samsat and Sipolin in CPDPDP Kota Banjar region, the implementation has carried out initiatives that need to be prioritized. The conclusion that the application of E-Samsat and Sipolin Branch Office of the regional Revenue Service of Banjar is in accordance with the rules and policies of the center, but still has constraints in the availability of the budget.

Keywords: *E-Samsat, Sipolin, Service of Regional Income.*

1. Pendahuluan

Pemahaman akan pentingnya pelayanan publik, pelayanan sosial yang berkualitas dan peningkatan mutu pelayanan merupakan upaya buat tingkatan kemampuan sosial ekonomi warga serta mengembalikan keyakinan yang melemah kepada pemerintah. Pelayanan publik sangat strategis dan penting karena merupakan wadah komunikasi , dimana warga negara bersedia membayar pajak dan mempercayakan kepada pemerintah yang berwenang menggunakan pajak untuk memenuhi kebutuhannya, untuk kesadaran akan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, penyediaan layanan publik yang berkualitas, cepat, dan berkualitas, seperti layanan pajak di daerah menjadi semakin penting. Dalam Pasal 1(10) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah pajak yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- (1) Tarif rata-rata; dan
- (2) Pajak teritorial.

Pajak daerah didefinisikan sebagai pembayaran wajib oleh suatu daerah kepada orang pribadi, atau mereka yang dipaksa tanpa imbalan langsung, oleh undang-undang, untuk memenuhi kebutuhan daerah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Situasi dan perkembangan pertambahan jumlah kendaraan yang pesat telah meningkatkan mobilitas dan mobilitas penduduk di kawasan tersebut. Orang yang tinggal di daerah pedesaan atau perkotaan sangat rentan terhadap peningkatan jumlah kendaraan. Ini sangat penting dan dapat menyebabkan peningkatan jumlah kendaraan di jalanan, yang menyebabkan kemacetan lalu lintas. Pengaruh peningkatan jumlah kendaraan pasti akan meningkatkan arus lalu lintas di perkotaan, terutama volume lalu lintas, dan jika disadari dapat berdampak besar pada daerah tersebut, menimbulkan kekacauan dan kepadatan, menghambat pergerakan orang.

Tabel 1. Kepemilikan Kendaraan di Jawa Barat Tahun 2016 – 2020

Jenis Kendaraan	2016	2017	2018	2019	2020	Pertumbuhan per Tahun
Mobil Penumpang	845.434	1.201.798	1.265.151	1.360.232	1.456.569	14,57
Bis	179.865	182.941	183.545	184.795	187.043	0,98
Truk	566.729	663.980	727.988	772.322	801.665	9,06
Sepeda Motor	6.401.818	7.188.116	7.919.147	8.707.839	9.556.210	10,53
Jumlah	7.993.846	9.236.835	10.095.831	11.025.188	12.001.487	10,69

Sumber: Website BPS Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1., hal ini dapat dijelaskan dengan pertumbuhan kepemilikan mobil penumpang yang cukup signifikan, khususnya kepemilikan kendaraan penumpang yang mencapai 14,57%, diikuti oleh jenis sepeda motor yang meningkat menjadi 10,53% per tahun. Sementara mobil penumpang merupakan proporsi terbesar, sepeda motor datang dalam berbagai variasi dengan hampir 10 juta unit, sehingga perkembangan ini jadi tantangan tertentu bersamaan

melonjaknya kepemilikan alat transportasi serta kepadatan kemudian lalu lintas di area Jawa Barat. Perihal ini pasti jadi kesempatan untuk pemerintah buat tingkatan pendapatan pajak. Kebijakan yang relevan ialah produk pemerintah daerah, yang memuat berbagai aturan, prosedur atau muatan lain yang dirancang untuk memecahkan masalah yang ada.. Selain itu, untuk mengatasi permasalahan di beberapa daerah, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dengan baik agar kebijakan tersebut dapat bekerja secara maksimal.

Pada April 2019, kemampuan objek Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kota Banjar menggapai 64. 034 kendaraan. Antara lain terdapat 56. 660 sepeda motor serta 1. 107 sepeda motor dinas ataupun plat merah. Oleh sebab itu, dalam rangka menanggapi kebutuhan warga serta fenomena yang terjalin di masyarakat dibutuhkan percepatan pelayanan publik serta penerapan amanat konstitusi buat bisa membagikan pelayanan yang lebih paham, sosial serta berorientasi pada pelanggan, Kantor Bersama Samsat Daerah Jawa Barat sudah menggapai terobosan pelayanan pajak lewat transaksi online semacam Samsat Drive Thru, Samsat Gerai, Samsat Gerai, Samsat Pojok, Samsat Gerai Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE(Bayaran Harus Nampi Ti Wengi) serta e- Samsat dan sistem data pajak online(Sipolin).. Kebijakan- kebijakan ini ialah bentuk- bentuk unit pembantu pelayanan yang diharapkan bisa menanggapi tantangan atas fenomena- fenomena yang dialami warga serta sudah berlangsung lama.

E- Samsat serta Sipolin ialah wujud kinerja pemerintah dalam kerangka pemerintahan terbuka(good government). Pemerintahan terbuka merupakan pemerintahan pintar yang membongkar permasalahan serta melayani rakyat. Sebagaimana didefinisikan oleh *Organization for Economic Co- operation and Development*(OECD), konsep pemerintahan terbuka melampaui transparansi buat memasukkan aspek- aspek semacam aksesibilitas serta energi paham dalam ikatan antara pemerintah serta masyarakat yang dilayaninya.

Menyesuaikan diri dengan kebutuhan sistem data dari bermacam organisasi sudah menimbulkan pesatnya pertumbuhan sistem data. Pelaksanaan teknologi data dalam proses bisnis industri dikira selaku pemecahan yang sanggup tingkatan energi saing industri ke depan. Perihal ini hendak menuju pada kenaikan kedudukan

teknologi data supaya cocok dengan investasi yang dicoba, memerlukan perencanaan yang matang serta implementasi yang maksimal. Hasil penelitian awal yang diperoleh peneliti adalah bahwa Aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar sudah berjalan tetapi penerapannya belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan utamanya yaitu Selain untuk menghemat waktu, juga untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran di ATM manapun yang bekerjasama dengan Bapenda di Jawa Barat, namun pada kenyataannya E-Samsat dan Sipolin mewajibkan wajib pajak untuk kembali ke kantor Samsat untuk verifikasi setelah melakukan pembayaran melalui ATM yang menurut banyak orang dibutuhkan Mereka pergi ke dua tempat, ATM dan kantor Samsat. Penggunaan sistem e-Samsat juga tidak sembarangan, ada beberapa syarat utama yang harus diikuti agar proses pembayaran dapat berjalan dengan lancar. Jika ada masalah pada kendaraan tidak bisa ditangani secara online dan hanya bisa diselesaikan secara manual. Layanan e-Samsat hanya menyediakan layanan pajak tahunan. Jika ada masalah dengan kendaraan seperti tunggakan pajak lebih dari satu tahun denda tidak bisa diproses. Tujuan dibentuknya unit pembantu E-Samsat menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Pasal 22 ayat (1) adalah untuk Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat.

Di area Kota Banjar yang belum melunasi pajak diperkirakan 5. 000 alat transportasi bermotor. Alat transportasi yang belum melunasi pajak sebagian besar adalah sepeda motor karena belum melakukan daftar ulang. Ketika menggunakan layanan E-Samsat, para wajib pajak sering menghadapi situasi sulit berupa ketidakcocokan antara Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang terdaftar di Samsat dengan NIK yang terkait dengan rekening pemilik yang digunakan untuk urusan perpajakan. Perbedaan NIK ini mengakibatkan kesulitan bagi para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan melalui E-Samsat. Biasanya, perbedaan NIK ini muncul saat wajib pajak menerima kode pembayaran setelah mengirimkan pesan teks ke server yang dioperasikan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat dengan format "esamsat (spasi) nomor rangka (spasi) NIK KTP." Kendala

lainnya timbul ketika wajib pajak mendapatkan respon teks yang berisikan kode pembayaran dan berupaya untuk membayar pajak kendaraan melalui mesin ATM. Namun, pesan error muncul di mesin ATM yang menyatakan bahwa kode pembayaran tidak terdaftar. Biasanya, masalah ini muncul karena server yang mengandung NIK di Samsat berbeda dengan server yang terhubung ke rekening bank pemilik kendaraan. Server di Samsat menggunakan NIK pemilik kendaraan, sedangkan server bank menggunakan NIK pemilik rekening. Akibatnya, proses verifikasi tidak dapat diselesaikan. Karena salah satu persyaratan utama dalam pendaftaran dan identifikasi kendaraan adalah konsistensi identitas pemilik kendaraan, yang dibuktikan melalui kesesuaian NIK-ID pemilik rekening, masalah ini menjadi sangat penting. Disimpulkan bahwa terdapat serangkaian masalah terkait fenomena di atas, yang memiliki implikasi langsung pada penelitian ini. Dengan demikian, masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Minimnya kesadaran masyarakat Kota Banjar dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Belum jelasnya mekanisme E-Samsat dan Sipolin.
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang E-Samsat dan Sipolin

Penelitian ini memfokuskan untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan Aplikasi E-Samsat Dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar. Dengan merujuk pada beberapa permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis penerapan aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar.

2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:3), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan ciri-ciri rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti logis, empiris dapat diamati, dan sistematis mengikuti langkah logis. Silalahi (2012:12-13) menyatakan metode penelitian sebagai langkah terstruktur untuk memecahkan masalah dengan data kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada variabel mandiri. Jenis penelitian ini mengamati fenomena ilmiah di lapangan (Moleong, 2010:8). Dengan

dikembangkannya E- Government, akses data pada pemerintah terbuka luas untuk seluruh seluruh masyarakat, sehingga bila diimplementasikan dengan tepat hingga dengan cara penting bisa membenarkan mutu kehidupan warga negeri itu. Hingga dari itu, implementasinya pada masing- masing negeri haruslah dilaksanakan secepatnya bisa jadi, tanpa ditunda- tunda. Dan dibentuk dengan kepemimpinan yang bagus serta kerangka pengembangan yang holistik, sehingga membagikan kelebihan bersaing dengan cara nasional. *IT Governance* adalah wujud sesuatu pertanggungjawaban para pimpinan tertinggi serta manajemen eksekutif, yang ialah bagian yang terintegral dari pengaturan industri, melingkupi kepemimpinan serta bentuk badan dan proses- proses yang menjamin buat mensupport pengurusan IT serta menindaklanjuti target serta strategi organisasi (Weill,2004). Menurut Weill & Ross (2004), tata kelola teknologi informasi terdiri dari lima komponen utama, yakni:

- 1) *IT Principles*, merupakan pernyataan dari manajemen tingkat atas tentang penggunaan TI dalam konteks bisnis organisasi.
- 2) *IT Architecture*, menggambarkan integrasi dan standarisasi dalam sistem.
- 3) *IT Infrastructure*, menetapkan layanan bersama yang digunakan.
- 4) *Business Application Needs*, menentukan pemenuhan kebutuhan aplikasi bisnis dengan membangun atau mengembangkan aplikasi yang dibutuhkan oleh TI.
- 5) *IT Investment and Prioritization*, melibatkan keputusan tentang prioritas inisiatif serta alokasi anggaran yang diperlukan. (Risma dan Sensuse, 2008)

3. Hasil Dan Pembahasan

Penerapan Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem E-Samsat dan Sistem Informasi Pajak Online (Sipolin) Kantor Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjar ditentukan oleh *IT Principles*, *IT Architecture*, *IT Infrastructure*, *Business Application Needs* dan *IT Investment and Prioritization* seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan. Kedudukan *IT Principles* pada Aplikasi E- Samsat serta Sipolin amat berarti. Perihal ini bisa diamati dari Misi

Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Banjar.

Tujuan Awal: Meningkatkan Kapasitas Pendapatan Daerah yang Optimal.

Misi Kedua: Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat yang Berdaya Saing kebijakan yang dibuat sehingga IT Principles berfungsi secara optimal sebagai pendorong dan pengarah (*guiding principles*) dalam berbagai usaha pemanfaatan IT di organisasi secara umum, khususnya E-Samsat dan Sipolin.

Prinsip TI menunjukkan perlunya standarisasi dan integrasi dalam proses bisnis. Arsitektur TI menggambarkan pengaturan logis data, aplikasi layanan, dan infrastruktur, melalui peraturan, hubungan, dan pilihan teknis dalam sistem yang terpadu, termasuk standar data dan proses.

Berkaitan dengan *IT Architecture is the design of information technology at the structural level*, dijelaskan bahwa Standarisasi dalam sistem tidak lepas dari perencanaan arsitektur IT. Dan juga bukan lagi menjadi faktor penunjang tetapi juga menjadi faktor utama serta menjadi solusi utama (Suryana, 2012). Hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Pendataan Dan Penetapan Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Banjar, bahwa Standardisasi sistem E-Samsat dan Sipolin tidak lepas dari perencanaan desain aplikasi, seperti:

- 1) Kemudahan penggunaan, artinya penggunaan yang mudah di lakukan oleh masyarakat
- 2) Satu titik pandang, mencakup secara terus menerus terhubung dalam satu pintu.,
- 3) Kecepatan dan kualitas, mempunyai artian kecepatan waktu akses buat masyarakat tetapi tidak melupakan juga kualitas,
- 4) Fleksibilitas dan kelincahan, artinya fleksibilitas untuk mendukung perubahan kebutuhan sesuai dengan perkembangan zaman dan keperluan.

IT architecture decisions dengan mengklarifikasikan teknologi selaku pendukung bidang usaha organisasi yang sudah dibesarkan lewat IT principles bagus dengan cara akurat ataupun sugestif, berikutnya membutuhkan cara pembakuan serta integrasi di dalam sesuatu organisasi. Arsitektur TI merupakan

pengorganisasian akal sehat dari informasi, aplikasi serta prasarana yang dikemas dalam sesuatu kebijaksanaan, ikatan serta penentuan teknologi buat memperoleh integrasi serta pembakuan teknis serta bidang usaha yang diharapkan. selanjutnya memerlukan proses sesuai SOP Organisasi. Dari penjelasan diatas persoalan dengan integrasi dan standarisasi dari Sistem aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kota Banjar sudah sesuai dengan *IT architecture decisions*.

Kepala Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar, mengungkapkan bahwa:

“Arsitektur IT adalah cetak biru yang menerjemahkan strategi organisasi menjadi rencana sistem informasi. Sebelum membangun infrastruktur IT, maka perlu dibuat terlebih dahulu arsitektur IT. Arsitektur IT dibuat berdasarkan integrasi dalam sistem dan standarisasi data dan proses, kaitannya dengan E-Samsat dan Sipolin memang kita sudah punya Aplikasinya dan sudah diterapkan ke masyarakat”.

Adapun menurut Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Banjar sebagai berikut:

“Kelebihan dari E samsat dan Sipolin Kota Banjar adalah sistem *online* yang tersentralisasi, maksudnya dari sentralisasi adalah kalau sistem ini profesional, kilat serta cermat buat pengumpulan kebijaksanaan penting, perhitungan lebih berdaya guna, tidak terdapat cara penyerentakan, cara backup informasi yang lebih gampang serta cara abstrak informasi lebih gampang sebab informasi telah terkonsentrasi. Aplikasi pendukung sistem Samsat *online* menyajikan informasi realisasi pendapatan secara *real time*, jadi maksudnya pendaftarannya secara *online* terpusat tapi nanti langsung terintegrasi sesuai dengan lokasi letak kendaraan berada atau awalnya terdaftar dimana. Kalau pemilik kendaraan terdaftar di Banjar, mendaftar *online* secara terpusat tetapi nanti dengan sistem ini dapat memudahkan pemilik kendaraan dalam membayar pajak ”

Kemudahan dalam menjalankan aplikasi E-Samsat dan Sipolin, harus mempunyai standar dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing, E- samsat merupakan penyederhanaan dalam pelaksanaan pelayanan oleh wajib pajak (Septiani, 2022) hal ini dijelaskan oleh Kepala Seksi penerimaan dan penagihan sebagai berikut: “Sistem yang ada pada E-Samsat dan Sipolin alurnya setelah melakukan pendaftaran dan sinkronisasi data pemilik kendaraan akan muncul notifikasi di CPDP kota Banjar selanjutnya akan langsung dikelola oleh kita dengan alur lebih lanjut yaitu:

- 1) Identifikasi kendaraan bermotor disebut regident runmor oleh kepolisian
- 2) Penetapan Pajak kendaraan sesuai jenis kendaraan
- 3) Penetapan SWDKLLAJ dan DPWKP sesuai perhitungan jasa raharja
- 4) Penetapan harga total pajak harus dibayar
- 5) Sms notifikasi pembayaran yang perlu dibayar VIA atm BJB
- 6) Setelah melakukan pembayaran dan konfirmasi pembayaran dengan struk maka secara otomatis no. antrian online akan keluar

Adapun tampilan pendaftaran pada aplikasi sistem E-Samsat dan Sipolin adalah sebagai berikut:

1. Pengisian identitas kendaraan

The screenshot shows the Bapenda Jember website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Beranda, Profil, Pajak, Samsat, PPPD, and Be. Below the navigation bar, the main content area displays a form for vehicle registration. The form includes the following fields:

- Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor (Nomor Polisi)*: A field with a dropdown menu showing 'D', '1', and 'BPD'.
- Warna TNKB*: A dropdown menu showing 'Hitam'.
- Captcha*: A field with a captcha image showing the numbers '4 6 1 1 4 3'.
- KODE PENGAMAN: A field with a placeholder text 'KODE PENGAMAN'.
- A green button labeled 'Cari'.

Gambar 1 Pengisian Identitas Kendaraan

2. Informasi kendaraan dan pajak

The screenshot shows the Bapenda Jember website interface displaying vehicle information and tax details. The page is divided into two sections:

- INFO KENDARAAN**: A table showing vehicle details.

MERK	: TOYOTA
MODEL	: B401RA-GMDFJ (CALYA 1.2 E M/T)
TAHUN	: 2018
WARNA	: PUTIH
NO RANGKA	: MHKA6GJ3JJJXXXXXX
NO MESIN	: 3NRH2XXXXX
- INFO PAJAK KENDARAAN DAN PNBP**: A table showing tax details.

PKB POK	: 1,929,400
PKB DEN	: 0
SWDKLLJ POK	: 143,000

PNBP STNK	:	0
PNBP TNKB	:	0
TOTAL	:	2,072,400
TGL PAJAK	:	17-04-2020
TGL STNK	:	17-04-2023
MILIK KE	:	1
KETERANGAN	:	

[Lanjut Daftar Online ?](#)

Gambar 2 Informasi Kendaraan dan Pajak

3. Proses registrasi pendaftaran online

Sumber : diolah peneliti

Gambar 3 Proses Registrasi Pendaftaran Online

Sistem pembayaran ataupun prosedur dari E-Samsat melalui Bank BJB yakni sebagai berikut:

- a. Ada beberapa hal yang perlu Anda ketahui saat melakukan pembayaran:
 - 1) Hanya nasabah BJB yang dapat membayar
 - 2) Nama dan rincian sama dengan di STNK/SKPD (nama pemilik kendaraan sama dengan nama pemegang rekening bank bjb), pastikan juga
 - 3) NIK KTP pemilik kendaraan yang tercantum dalam STNK/SKPD sudah benar. Perlu diketahui, apabila terdapat kesalahan penulisan

KTP-NIK, segera hubungi layanan Samsat terdekat untuk memperbaikinya.

b. Kemudian mengunjungi ATM BJB terdekat.

- 1) Anda perlu masuk ke menu Pembayaran, pilih Pajak/Kenaikan Provinsi Jawa Barat lalu Pajak Kendaraan.
- 2) Selanjutnya masuk ke menu dan masukkan kode pembayaran pada layar ATM.
- 3) Masukkan 10 digit kode pembayaran pada layar ATM yang merupakan masa berlaku pajak kendaraan bermotor Anda pada formulir penyelenggara provinsi. Kepala Daerah Provinsi Jawa Barat adalah 32. Contoh : 32 (Kepala Provinsi) 1 Oktober 2019 (Batas Waktu Pajak) Maka Kode Pay adalah 3201102017 lalu tekan tombol lanjutkan di ATM.
- 4) Selanjutnya jumlah pajak yang harus dibayar akan ditampilkan di layar ATM dan pastikan rincian wajib pajak, nama pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan STNK/SKPD Anda.
- 5) Jika semua informasi sudah benar, Wajib Pajak/pemilik kendaraan dapat melakukan pembayaran dengan menekan tombol Ya di ATM.
- 6) Pada akhir proses transaksi, Wajib Pajak menerima tanda terima pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor.
- 7) Wajib Pajak harus menukarkan kwitansi dengan SKPD paling lambat 14 (empat belas) hari hari dan telah menyelesaikan validasi STNK di seluruh layanan Samsat di wilayah hukum Polda Jawa Barat, apabila tidak dilakukan validasi STNK maka dianggap tidak berlaku secara fungsional.

IT Infrastructure, Strategi prasarana teknologi data ialah rumor esensial dalam sebagian tahun terakhir bagus dalam bidang usaha ataupun dalam manajemen sistem data. Prasarana teknologi data sudah jadi perlengkapan yang bisa pengaruhi keahlian sesuatu organisasi buat menggapai kelebihan bersaing dengan organisasi lainnya. Dengan adanya infrastruktur yang memadai merupakan faktor utama yang mempengaruhi dalam menentukan strategi sarana dan

prasarana (Fryonanda, Sukoco, dan Nurhadryani, 2019). Adapun Infrastruktur pada Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Banjar sebagai berikut:

Tabel 2. Perangkat Keras dan Perangkat Lunak Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Banjar

No	Infrastruktur	Spesifikasi	Jumlah
1	Perangkat keras	Komputer{ Prosesor Dual-Core berkecepatan 2 GHz Memori (RAM) 3 GB Kapasitas Harddisk 6 GB)	1 Unit
2	Perangkat lunak	Informix 7.50 & Ids 11.7 dan Linux Red Hat	1 unit

Dengan begitu IT infrastructure mencakup alat serta infrastruktur teknologi data yang menyangkut jaringan, pc, fitur keras serta lunak yang lain merupakan sesuatu berkas bagian yang diharapkan dapat memesatkan cara kalkulasi, pengiriman dalam bermacam alat data dalam durasi yang pendek serta cara penyimpanan yang efisien. Sesuatu sarana yang bisa dikontrol dari pusat kekuasaan dan yang dipakai bersama jadi perihal yang berarti. Ketersediaan alat serta infrastruktur, bagus di penyimpanan, pengiriman ataupun pelayanan menjadi berarti. Tanpa terdapatnya perihal itu, hingga hendak menimbulkan timbulnya halangan pada kemampuan TI di Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar.

Business Application Needs, Identifikasi kebutuhan dan pemilihan aplikasi merupakan keputusan yang penting dalam pemanfaatan teknologi informasi. Aplikasi-aplikasi yang terpilih harus mencerminkan dukungan terhadap strategi

Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar. Tentukan apakah kebutuhan organisasi terpenuhi dengan membuat aplikasi yang perlu dikelola atau dikembangkan oleh TI. Dalam perkembangan teknologi informasi, secara khusus keberadaan teknologi informasi perlu membawa nilai baru bagi organisasi. Dalam artian Sistem E-Samsat dan Sipolin harus mempunyai kreatifitas dalam pengembangan sisem sesuai dengan keperluan. Peningkatan keahlian aparatur dilakukan karena kemampuan aparatur tentang program-program komputer harus ditingkatkan, karena aparatur di Kantor Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar apabila dilihat dari latar belakang pendidikannya masih kurang dalam keahlian di bidang komputer, sedangkan apabila dikaitkan dengan tugas yang harus dilaksanakan, khususnya yang mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat online sangat berkaitan dengan pengoperasian program komputer dengan jaringan internet. Peningkatan keahlian aparatur yang dilakukan Kantor Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar lebih difokuskan pada pemahaman tentang pengoperasian komputer yang meliputi program-program yang terdapat dalam komputer, khususnya tentang program yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi. Pegawai harus tahu mengenai program komputer sehingga ketika proses sosialisasi dan pelayanan ke wajib pajak PKB yang menggunakan Samsat online menjadi mudah. Dua hal penting dalam mengidentifikasi kebutuhan bisnis TI adalah kreativitas dan disiplin. Kreativitas dijelaskan di atas, sedangkan ketelitian mengacu pada masalah integritas arsitektur untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibangun sesuai dengan arsitektur perusahaan yang terintegrasi. Sesuai dengan penjelasan terkait business application needs pada sistem E- Samsat dan Sipolin yang dilakukan, dalam penerapannya memang membutuhkan kreatifitas dan disiplin guna mewujudkan nilai baru bagi organisasi yang berdampak pada pelayanan prima pada masyarakat

IT Investment and Prioritization, Keputusan-keputusan tentang investasi dan prioritas TI di Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar dilakukan berdasarkan tujuan / kepentingan yang bersifat umum atau bersama. Alokasi investasi teknologi informasi didasarkan pada infrastruktur dan pemrosesan transaksi-transaksi. Hal ini di ungkapkan oleh Kepala Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar, sebagai berikut:

“Dalam menjalankan sistem aplikasi E-samsat dan Sipolin bagian yang menjadi hal penting untuk diperhatikan diantaranya keterampilan pegawai, masalah jaringan internet serta keterkaitan sarana dan prasarana yaitu ketersediaan komputer. Dalam hal keterampilan pegawai kurangnya pelatihan dan lulusan yang bidangnya sesuai dengan beban kerja belum dapat terpenuhi, dalam pengoperasian IT jaringan terkadang di sini jaringan internet terganggu sehingga diperlukan koordinasi dengan pihak terkait untuk menjaga kestabilan jaringan internet. Sedangkan kalau masalah komputer, dalam pengoperasiannya masih membutuhkan penambahan komputer, disini hanya ada 1 komputer jadi perlu ada penambahan”.

Sesuai dengan *IT Investment and prioritization* bahwa dalam penerapan E-Samsat dan Sipolin di Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar, pelaksanaannya sudah menjalankan inisiatif yang perlu diprioritaskan, namun masih memiliki kendala dalam ketersediaan anggaran. Hal ini diakibatkan dari anggaran yang diusulkan untuk pemenuhan kebutuhan terkait aplikasi E-Samsat dan Sipolin pada dasarnya tetap sesuai dengan yang ditentukan oleh pusat, adapun pagu anggaran juga tidak hanya terkonsentrasi pemenuhan kebutuhan pelaksanaan penerapan E-Samsat dan Sipolin saja tetapi ada kebutuhan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan program kerja lain di Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar.

4. Kesimpulan

Pada prinsipnya Kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Banjar sudah melaksanakan penerapan aplikasi E-Samsat dan Sipolin sesuai dengan aturan dan kebijakan dari pusat yaitu Dinas Pendapatan Daerah Jawa Barat. Dengan adanya sistem *online* pada pembayaran pajak menambah nilai baru bagi organisasi pada proses pelayanan kepada masyarakat. Provinsi Jawa Barat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun secara umum, secara khusus Kota Banjar juga mengalami peningkatan terbukti di Tahun 2021 Pemerintah Kota Banjar meraih Penghargaan Apresiasi Taat Pajak Kendaraan Bermotor (Anugrah Philotra) sebagai Pemerintah Daerah Kota Terbaik Taat Pajak Kendaraan Bermotor Kategori Pemerintah Daerah Kota se-Jawa Barat Tahun 2021. Dengan begitu, secara umum IT *Principles* berfungsi secara optimal sebagai pendorong dan pengarah (*guiding principles*) dalam berbagai usaha pemanfaatan IT di organisasi secara umum, khususnya E-Samsat dan Sipolin. Integrasi dan

standarisasi dari Sistem aplikasi E-Samsat dan Sipolin Kota Banjar sudah sesuai dengan IT *architecture decisions*. Dengan demikian IT *infrastructure* meliputi Prasarana dan fasilitas teknologi informasi yang berkaitan dengan jaringan, komputer, perangkat lain, dan perangkat lunak merupakan sekumpulan komponen yang diharapkan dapat mempercepat proses komputasi dan transmisi dalam waktu singkat dalam berbagai media (data, informasi, gambar, video, teks). Proses pendaftaran efisien, aplikasi bisnis *needs* pada sistem E-Samsat dan Sipolin yang dilaksanakan CPDPDP Wilayah Kota Banjar, dalam penerapannya memang membutuhkan kreativitas dan disiplin guna mewujudkan nilai baru bagi organisasi yang berdampak pada pelayanan prima pada masyarakat serta berkaitan dengan IT *Investment and prioritization* diketahui bahwa dalam penerapan E-Samsat dan Sipolin di CPDPDP Wilayah Kota Banjar, pelaksanaannya sudah menjalankan inisiatif yang perlu diprioritaskan, Namun masih memiliki kendala dalam ketersediaan anggaran. Hal ini diakibatkan dari anggaran yang diusulkan untuk pemenuhan kebutuhan terkait aplikasi ESamsat dan Sipolin pada dasarnya tetap sesuai dengan yang ditentukan oleh pusat, adapun pagu anggaran juga tidak hanya terkonsentrasi pemenuhan kebutuhan pelaksanaan penerapan E-Samsat dan Sipolin saja tetapi ada kebutuhan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan program kerja lain di Kantor CPDPDP Wilayah Kota Banjar.

5. Daftar Pustaka

- Fryonanda, Sukoco, & Nurhadryani. (2019). Evaluasi Informasi Teknologi Infrastruktur Dengan Cobit 5 Dan Itil V3. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 17(1). <http://dx.doi.org/10.12962/j24068535.v17i1.a717>.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Karya.
- Nawawi, I. (2009). Public Policy (Analisis, Strategi, Advokasi Teori dan Praktek Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Sensuse & Risma. (2008). Rancangan Tata Kelola Ti Untuk Institusi Pemerintah Studi Kasus Bappenas. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information System)*, 4(1). <https://doi.org/10.21609/jsi.v4i1.241>.

Septiani (2022) Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bekasi. *JAAF (Journal of Applied Accounting and Finance)*, 6(2). <http://dx.doi.org/10.33021/jaaf.v6i2.3870>.

Silalahi, U. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Reflika Aditama.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV. Alfabeta.

Suryana, T. (2012). Perancangan Arsitektur Teknologi Informasi Dengan Pendekatan *Enterprise Architecture Planning*. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 10(2).

Weill, P. & Ross, J. W. (2004). IT Governance, How Top Performers Manage IT Decision Rights For Superior Results. Boston: Harvard Business School Press.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).