

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Definisi SAMSON



Gambar 3. 1 Logo SAMSON

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

SAMSON merupakan sebuah inovasi layanan *non-regular* yang diperkenalkan oleh UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug sejak **Oktober 2023**. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas wajib pajak terhadap pelayanan administrasi perpajakan kendaraan bermotor dengan pendekatan yang lebih **efektif dan efisien**.

SAMSON memfasilitasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke kantor Samsat. Sebagai alternatif, **wajib pajak dapat melakukan transaksi melalui BUMDes** yang terdaftar menjadi agen resmi Samsat, sehingga dapat mengatasi berbagai kendala yang sering dihadapi, seperti faktor jarak dan waktu. Dengan demikian, SAMSON berkontribusi dalam mempermudah proses kepatuhan administrasi perpajakan bagi wajib pajak.

Selain itu, layanan ini tidak hanya menekankan pada peningkatan aksesibilitas, tetapi juga memiliki potensi untuk meningkatkan realisasi penerimaan PKB. Di samping itu, SAMSON berkontribusi dalam memperkuat sosialisasi kesamsatan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BUMDes yang terdaftar.

Secara keseluruhan, SAMSON dapat dipandang sebagai langkah strategis dalam modernisasi layanan perpajakan, yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi wajib pajak serta meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan di UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug.

3.2 Sejarah Perkembangan SAMSON

3.2.1 Latar Belakang

Pada bulan September 2023, Kepala UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, Bapak Widiyanto Nugroho Adi, ST., MT. memperkenalkan inovasi SAMSON yang sebelumnya dikembangkan di UPTD P3DW Kabupaten Sumedang. Meskipun beliau dipindah tugaskan, inovasi ini tetap dibawa ke UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug dengan mempertimbangkan kondisi yang ada. Setelah melakukan diskusi, ditemukan bahwa kondisi di UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug memiliki kesamaan yang signifikan, terutama terkait dengan faktor penyebab yang menjadi isu prioritas. Berikut adalah isu strategis yang menjadi fokus utama dalam perancangan aksi perubahan yang ada di UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug.

Tabel 3. 1 Isu Strategis Internal dan Eksternal

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

No	Isu Strategis	Keterangan
1	Jumlah kendaraan menungak pajak (KBMDU – KTMDU) relatif tinggi	Eksternal
2	Pemanfaatan aplikasi e-samsat dan J'Bret belum optimal	Eksternal
3	Pembayaran PKB Tertungak hasil penelusuran KTMDU belum optimal	Eksternal
4	Cakupan layanan samsat reguler (<i>fixed point</i> dan <i>mobile</i>) belum optimal	Internal

Optimalisasi pendapatan PKB merupakan salah satu strategi yang diimplementasikan Bapenda Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug sebagai unit pelaksana melakukan analisis mendalam terhadap kondisi yang ada. Pada bulan Juni 2023, data dari sistem UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug menunjukkan bahwa potensi kendaraan bermotor mencapai **253.944 unit**, mengalami peningkatan sebesar

3,33% dibandingkan tahun 2022. Meskipun demikian, proporsi antara kendaraan roda 2 dan roda 4 masih relatif stabil, dengan komposisi 91,5% untuk roda 2 dan 8,5% untuk roda 4.

Tabel 3. 2 Potensi Kendaraan Per Kecamatan Bulan September 2023

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

No	Kecamatan	KBM		
		R2	R4	Total R2+R4
1	ASTANAJAPURA	21.249	1.962	23.211
2	BABAKAN	18.403	1.345	19.748
3	LOSARI	17.828	1.541	19.369
4	LEMAHABANG	17.110	1.850	18.960
5	PABEDILAN	16.510	1.094	17.604
6	GEBANG	14.999	1.857	16.856
7	WALED	15.749	941	16.690
8	GREGED	15.058	1.482	16.540
9	CILEDUG	14.178	1.533	15.711
10	SEDONG	12.678	1.155	13.833
11	SUSUKAN LEBAK	11.934	857	12.791
12	PANGENAN	11.633	1.102	12.735
13	BEBER	10.748	1.122	11.870
14	KARANG SEMBUNG	10.938	822	11.760
15	PABUARAN	9.124	947	10.071
16	KARANG WARENG	7.718	577	8.295
17	PASALEMAN	7.398	502	7.900
JUMLAH		233.255	20.689	253.944

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, dapat diidentifikasi bahwa terdapat **15 wilayah dengan populasi kendaraan bermotor yang tertinggi**, yaitu **di atas 10.000 unit**. Sementara itu, wilayah dengan populasi kendaraan di bawah 10.000 unit mencakup Kecamatan Karangwareng dan Pasaleman.

Salah satu permasalahan yang sering muncul akibat proporsi kendaraan bermotor roda dua yang sangat tinggi adalah tingginya peluang keterlambatan dalam pembayaran pajak . Fenomena ini disebabkan oleh mobilitas kendaraan roda dua yang dapat menjangkau daerah-daerah terpencil yang jauh dari akses layanan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug. Selain itu, pemilik kendaraan seringkali mengabaikan kewajiban pembayaran pajak dengan berbagai alasan, seperti tidak menggunakan kendaraan tersebut di jalan raya, tidak adanya razia, atau alasan lainnya.

3.2.1.1 Kendaraan Yang Menunggak Pajak

Di Bapenda Provinsi Jawa Barat, kendaraan yang mengalami tunggakan PKB diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) kategori. Kategori yang pertama KBMDU (Kendaraan **Belum** Melakukan Daftar Ulang), yaitu merujuk pada kendaraan yang telah menunggak PKB selama 1 (satu) tahun. Kategori kedua adalah KTMDU (Kendaraan **Tidak** Melakukan Daftar Ulang), yaitu mencakup kendaraan yang menunggak PKB lebih dari 1 (satu) tahun, dengan periode tunggakan yang dapat berkisar antara 2-5 tahun atau lebih. Berikut Data Status Wajib Pajak Membayar PKB 2022-2023.

Tabel 3. 3 Status Wajib Pajak Membayar PKB Tahun 2022-2023

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, Diolah

Deskripsi	September 2022		September 2023	
	KBM	%	KBM	%
Potensi	245.756		253.944	
Taat Bayar	114.741	46,69%	115.223	45,37%
KBMDU	25.620	10,42%	32.547	12,82%
KTMDU	75.112	30,56%	60.885	23,98%

Data yang disajikan menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2022 ke 2023, proporsi wajib pajak yang taat bayar PKB tetap berada pada kisaran 45%. Terjadi penurunan yang cukup signifikan pada kategori KTMDU (Kendaraan **Tidak** Melakukan Daftar Ulang), di mana persentasenya menurun dari 30,56% pada tahun 2022 menjadi 23,98% pada bulan yang sama di tahun 2023. Sebaliknya, kategori KBMDU (Kendaraan **Belum** Melakukan Daftar Ulang) menunjukkan kecenderungan peningkatan, dengan persentase naik 10,42% pada tahun 2022 menjadi 12,82% pada tahun 2023 untuk bulan yang sama.

3.2.1.2 Pemanfaatan e-Samsat dan Samsat J'Bret

E-Samsat merupakan sistem pembayaran online yang diinisiasi oleh Tim Pembina Samsat Jawa Barat untuk meningkatkan dalam pembayaran PKB dan

pengesahan STNK. Sistem ini memungkinkan pembayaran dilakukan melalui ATM bank yang telah menjalin kerjasama di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, terdapat juga J'Bret, yang merupakan sarana pembayaran PKB yang tersedia di gerai modern (minimarket) seperti Alfamart, Alfamidi, dan Indomaret. Pembayaran juga dapat dilakukan melalui aplikasi belanja online (*e-commerce*) seperti Bukalapak, Tokopedia, Shope serta melalui Kaspro Teller BJB dan PPOB (*Paymet Point Online Bank*).

Tabel 3. 4 Status Wajib Pajak Membayar PKB Via Aplikasi Digital Tahun 2022-2023

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, Diolah

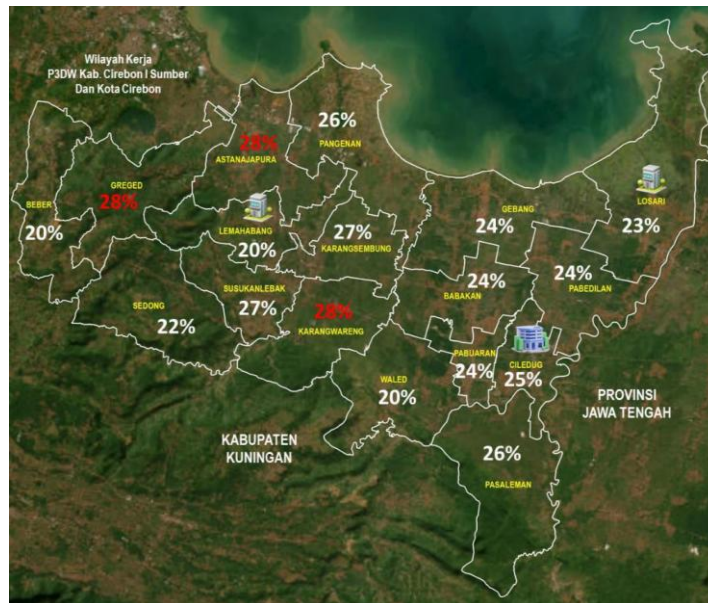
Deskripsi	September 2022		September 2023	
	KBM	%	KBM	%
Potensi	245.756		253.944	
Taat Bayar	114.741	46,69%	115.223	45,37%
Bayar Via e-Samsat	3.861	1,57%	10.048	3,10%
Bayar Via Samsat J'Bret	1.546	0,63%	5.161	1,59%

Tabel di atas memperlihatkan bahwa wajib pajak belum memanfaatkan secara optimal kanal-kanal pembayaran Samsat yang tersedia secara digital. Hal tersebut tercermin dari persentase pembayaran PKB via e-Samsat dan Samsat J'Bret, yang hanya berada pada kisaran **2,20% pada tahun 2022** dan mengalami penurunan menjadi sekitar **2,05% pada tahun 2023**.

Fenomena ini dapat dipahami bahwa wajib pajak di wilayah Ciledug cenderung lebih memilih untuk mengunjungi layanan Samsat reguler, dimana mereka dapat langsung memperoleh print out bukti pembayaran berupa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKKP) sekaligus pengesahan STNK. Sedangkan, dalam penggunaan kanal digital, wajib pajak masih diharuskan datang ke layanan samsat terdekat untuk melakukan print SKKP dan melakukan pengesahan STNK, yang menjadi salah satu faktor penghambat adopsi sistem pembayaran digital.

3.2.1.3 Pembayaran PKB Tertunggak Hasil Penelusuran KTMDU

Salah satu hal yang mempengaruhi jumlah penerimaan PKB yaitu adanya KTMDU (Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang) sampai melebihi tanggal jatuh tempo. Zona merah KTMDU (kategori tinggi) sebagai mana terlibat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 3. 2 Zona Merah KTMDU Kabupaten Cirebon II Ciledug

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

KTMDU merupakan salah satu program penting yang ditargetkan untuk mengoptimalkan pendapatan PKB sekaligus mengedukasi wajib pajak agar lebih taat membayar pajak. Penelusuran KTMDU merupakan salah satu upaya Bapenda Jabar untuk melakukan verifikasi data wajib pajak kendaraan bermotor yang belum membayar PKB. Penelusuran KTMDU UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug dilakukan *door to door* oleh petugas yang di tunjuk langsung oleh UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug yang berjumlah 10 orang dengan membawa SPKP2KB (Surat Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Kendaraan Bermotor).

Tabel 3. 5 Status Hasil Penelusuran KTMDU Tahun 2022-2023

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, Diolah

Deskripsi	September 2022		September 2023	
	KBM	%	KBM	%
Potensi	245.756		253.944	
KTMDU	75.112	30,56%	60.885	23,98%
Telah Ditelusuri	7.325	9,75%	12.194	20,03%
WP Membayar	765	10,44%	1.117	9,16%

Berdasarkan tabel diatas dapat dicermati bahwa kinerja penelusuran KTMDU pada **tahun 2022** menghasilkan persentase tindak lanjut pembayaran PKB yang lebih tinggi, yaitu sebesar **10,44%** dibandingkan **tahun 2023** yang hanya mencapai **9,16%**. Hal ini terjadi sekalipun kuota penelusuran dilipatgandakan yang semula **7.325 unit kendaraan bermotor** pada tahun 2022 menjadi **12.194 unit kendaraan bermotor** pada tahun 2023.

Hal ini memperlihatkan bahwa perlu adanya terobosan lain untuk mengoptimalkan penerimaan PKB dari kategori KTMDU. Salah satu pendekatan yang dapat dipertimbangkan adalah implementasi pembayaran PKB secara langsung (*on the spot*) saat proses penelusuran berlangsung, atau dengan meningkatkan aksesibilitas layanan Samsat di zona-zona rawan KTMDU.

3.2.1.4 Cakupan Layanan Samsat

Membahas tentang cakupan layanan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, lebih merujuk ke aspek kendala geografis yang terbatas. Beberapa wilayah di Kabupaten Cirebon II Ciledug mungkin belum terlayani Samsat secara optimal atau tidak ada sama sekali karena alasan aksesibilitas, faktor insfrastruktur, maupun ketersediaan personil.

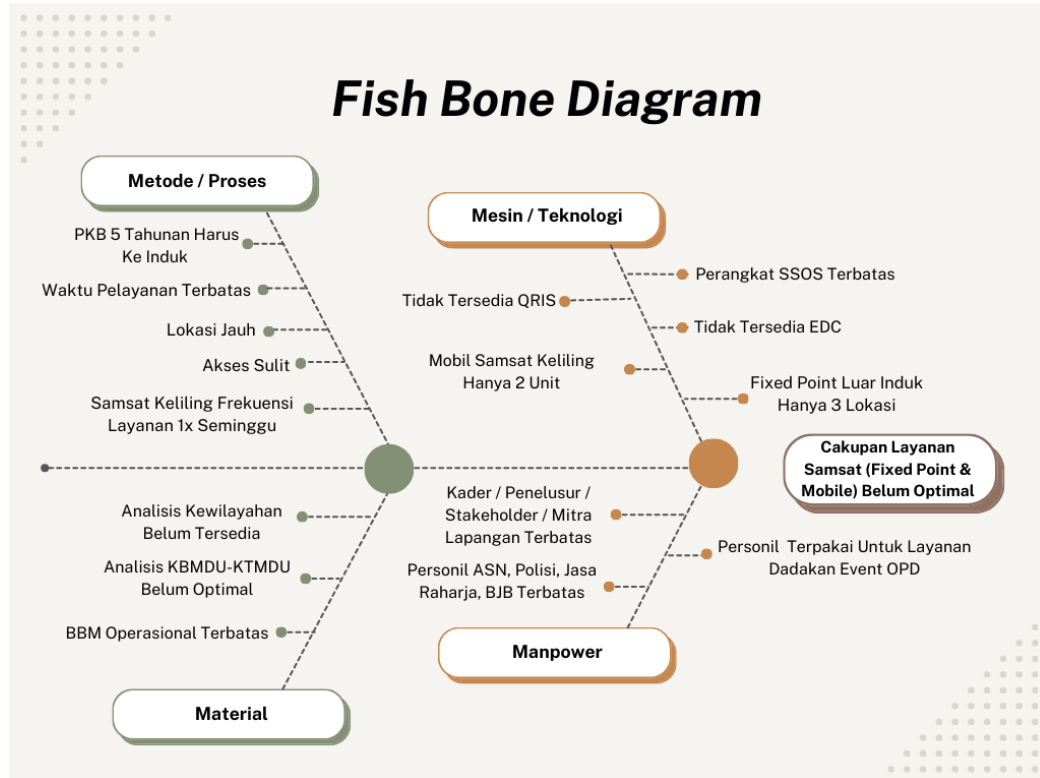
Terbatasnya layanan bisa jadi karena keterbatasan fasilitas mobile seperti Samsat Keliling dan perangkat penunjang yang dimiliki P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug. Selain itu tipe kendaraan yang ada mungkin tidak dapat agak kesulitan

menjangkau lokasi tertentu karena kondisi jalan dan faktor keselamatan sehingga perlu di upayakan cara lain.

Terdapat berbagai layanan yang disediakan oleh UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, antara lain:

1. **Samsat Induk**, berlokasi di Jl. Kuningan-Losari KM 39,5 Bojongnegara. Melayanin PKB Tahunan- 5 Tahunan-Mutasi- Rubentina, dengan cakupan layanan seluruh wilayah Ciledug.
2. **Drive – Thru**, berlokasi di Jl. Kuningan-Losari KM 39,5 Bojongnegara. Melayani PKB Tahunan, cakupan layanan seluruh wilayah Ciledug.
3. **Samsat Outlet Lemahabang**, berlokasi di Jl. MT. Haryono Kec. Lemahabang. Melayani PKB Tahunan, cakupan layanan Kec. Lemahabang, Susukan Lebak.
4. **Samsat Masuk Desa (Samades)**, Losari Lor berlokasi di Jl. Raya Soekarno-Hatta No.110 Kec. Losari. Melayani PKB Tahunan, cakupan layanan Kec. Losari, Pabedilan.
5. **Samsat Keliling 1**, yang menyediakan layanan PKB Tahunan dengan cakupan lokasi yang berbeda setiap minggu yaitu:
 - Kecamatan Karangsembung dsk, setiap Senin
 - Kecamatan Gebang dsk, setiap Selasa
 - Kecamatan Astanajapura dsk, setiap Rabu
 - Kecamatan Babakan dsk, setiap Kamis
 - Kecamatan Pabuaran dsk, setiap Jum'at
 - Kecamatan Babakan dsk, setiap Sabtu
 - Pasar Once Ciledug setiap Minggu (*Samsat Weekend*)
6. **Samsat Keliling 2**, melayani PKB Tahunan, cakupan layanan satu lokasi seminggu sekali:
 - Kec. Grege dsk, setiap Senin
 - Kec. Sedong dsk, setiap Selasa
 - Kec. Beber dsk, setiap Rabu
 - Kec. Grege dsk, setiap Kamis
 - Kec. Gebang dsk, setiap Jumat

Dari ke-4 (empat) isu strategis di atas, dapat dianalisis permasalahan yang menjadi isu prioritas internal dalam bentuk diagram *fish bone*:

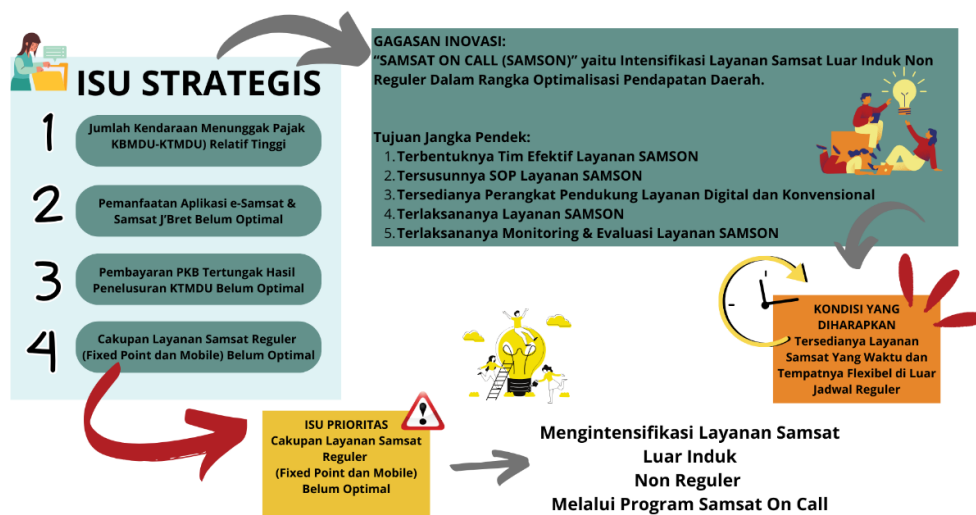


Gambar 3. 3 Fish Bone Diagram

Sumber: Data Dikumpulkan & Diolah Melalui Observasi Lapangan

3.2.2 Strategi penyelesaian masalah

Strategi penyelesaian masalah sangat terkait dengan isu prioritas yaitu cakupan layanan samsat reguler (*fixed point dan mobile*) yang belum optimal dan akan dilakukan pencermatan dengan menganalisis gap antara isu dengan kondisi yang diharapkan di masa depan. Berdasarkan pencermatan ini, diharapkan muncul gagasan inovasi untuk menyelesaikan gap permasalahan yang ada dan dijelaskan melalui kerangka pikir inovasi pada gambar berikut:



Gambar 3. 4 Kerangka Pikir Inovasi

Sumber: Data Dikumpulkan & Diolah Melalui Observasi Lapangan

Bahwa sesuai dengan kondisi isu prioritas yaitu cakupan layanan samsat (*fixed point dan mobile*) yang dirasakan belum optimal, maka dibutuhkan suatu upaya mengoptimalkan kinerja pelayanan publik di P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug dengan melakukan inovasi mengintensifkan layanan samsat di luar induk non reguler (diluar jadwal reguler) melalui program SAMSON dengan memanfaatkan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan Perangkat layanan Samsat Digital mobile sebagai alat pendukung transaksi pembayaran PKB *on the spot*. Diharapkan melalui inovasi SAMSON ini, semakin banyak wajib pajak yang dapat mengakses pelayanan kesamsatan bahkan wajib pajak di tempat terpencil sekalipun.

Berdasarkan identifikasi isu prioritas yang terdapat di UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, maka Rancangan Aksi Perubahan (RAP) difokuskan pada terlaksananya layanan samsat di luar kantor induk non reguler, dengan menerapkan SOP layanan dan kombinasikan dengan pemanfaatan instrumen aplikasi digital, seperti e-samsat dan Samsat J'Bret. Serta memanfaatkan metode *on call* menggunakan API (*Application Programming Interface*) Whatsapp yang diberi nama SILVI (Sistem Informasi Layanan Samsat Via Whatsapp) dengan mengoptimalkan peran PIC lapangan.

3.3 Proses Bisnis SAMSON

Dalam rangka meningkatkan kinerja dan keberlanjutan program SAMSON di daerah rawan KTMDU, langkah pertama yang harus diambil adalah menjalin

kemitraan dengan BUMDes yang memiliki potensi, baik dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) maupun kinerja. Beberapa keuntungan yang dapat ditawarkan kepada BUMDes tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Pemberian Data KTMDU dan KBMDU:** UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug akan menyediakan data terkait KTMDU dan KBMDU kepada BUMDes. Hal ini bertujuan untuk mendukung operasional serta kemajuan BUMDes itu sendiri. Terdapat potensi untuk mendapatkan bimbingan dari tim penelusur KTMDU dan KBMDU sebagai langkah lanjutan dalam proses ini.
2. **Kemitraan dengan BJB (Bank Jawa Barat):** BUMDes akan difasilitasi untuk menjadi mitra dalam proses pembayaran, yang akan mempermudah akses layanan keuangan bagi masyarakat.
3. **Kemudahan dalam Prosedur Kesamsatan:** Proses administrasi terkait kesamsatan akan dipermudah, sehingga BUMDes dapat lebih fokus pada pelayanan.

Dalam konteks program SAMSON, kerjasama antara BUMDes dan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug memiliki potensi manfaat yang substansial bagi kedua entitas. MOU (*Memorandum Of Understanding*) menjadi instrumen formal yang memperjelas komitmen dan tujuan bersama dalam kerangka kerjasama ini. Keuntungan Bersama yang diperoleh yaitu, MOU (*Memorandum Of Understanding*) ini dirancang untuk memastikan bahwa kedua pihak dapat mencapai tujuan yang saling menguntungkan. Serta, BUMDes berpeluang memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat, sementara UPTD P3DW dapat meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan program pembangunan. Kesepakatan yang terjalin yaitu, keinginan dan kebutuhan BUMDes akan tertuang dalam kesepakatan yang dihasilkan dari MOU (*Memorandum Of Understanding*) ini.

3.4 Prosedur Pelaksanaan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta Gebang Kulon



Gambar 3. 5 Proses Pemabayaran Pajak Melalui BUMDes Jaya Suta

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

BUMDes Jaya Suta merupakan satu mitra yang telah berkolaborasi dengan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug sejak awal. Terletak di Desa Gebang Kulon, Kecamatan Gebang, Kabupaten Cirebon. Wilayah ini juga sering dijangkau oleh Samsat Keliling, bejarak sekitar 12,9 KM dengan waktu tempuh sekitar 24 menit dari kantor UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan kewajiban pembayaran pajak masih tergolong rendah.

BUMDes Jaya Suta dipilih sebagai mitra karena dianggap mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi, baik dari segi Sumber Daya Manusia (SDM), kinerja, maupun tantangan yang ada. BUMDes ini memiliki keunggulan, yaitu memfasilitasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya secara efisien. Pembayaran pajak dilakukan setelah semua proses administrasi selesai, memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Hal ini telah menarik perhatian masyarakat Kec. Gebang untuk berpartisipasi dalam program SAMSON.

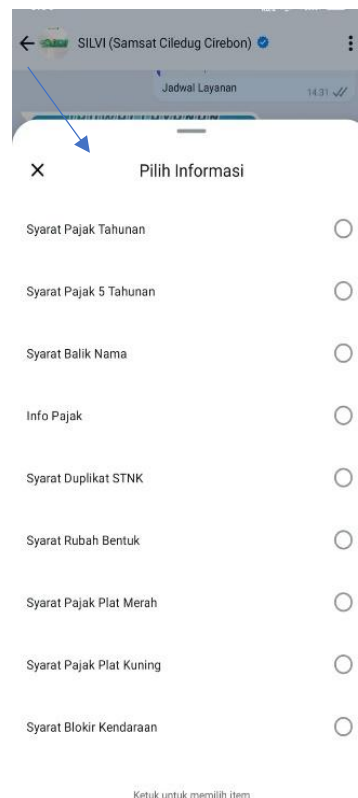
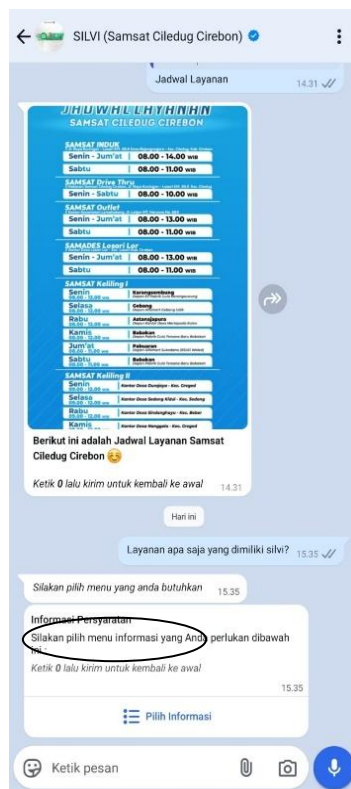
3.4.1 SILVI (Sistem Informasi Layanan Via Whatsapp)



Gambar 3. 6 Logo SILVI

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

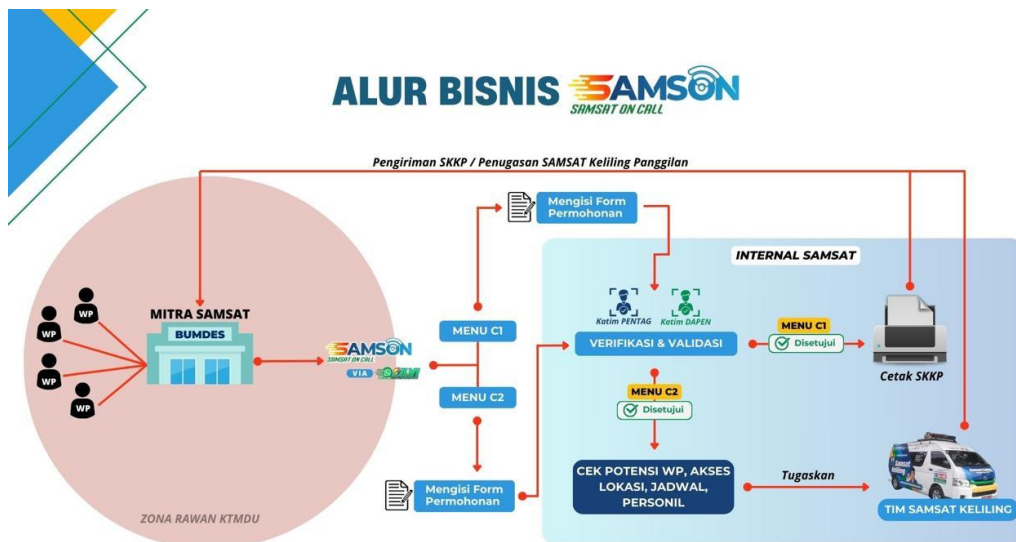
Sistem Informasi Layanan Via Whatsapp (SILVI) adalah layanan digital chatbot yang dioperasikan oleh UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug. Layanan ini menyediakan informasi terkait Samsat, termasuk jadwal layanan Samsat, program pemutihan pajak, Pajak tahunan, Pajak Lima Tahunan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Info Pajak (untuk mengetahui rincian pajak yang akan dibayar), Duplikat STNK, Merubah bentuk kendaraan bermotor, Blokir kendaraan dan lain-lain. Jika wajib pajak mengalami kesulitan di luar pilihan menu yang tersedia dalam chatbot, tim humas UPTD P3DW akan menghubungi mereka untuk membantu menyelesaikan kebingungan yang dialami.





Gambar 3. 7 Cara Kerja SILVI
Sumber: Observasi Lapangan

3.4.2 Alur Bisnis SAMSON



Gambar 3. 8 Alur Bisnis SAMSON
Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Berdasarkan ilustrasi yang ditampilkan, alur bisnis yang diterapkan dalam pengelolaan PKB di BUMDes Jaya Suta dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses Awal oleh Wajib Pajak

- ✓ Wajib Pajak mengunjungi BUMDes Jaya Suta untuk memenuhi kewajiban PKB tahunannya.
- ✓ Persyaratan yang diperlukan mencakup KTP dan STNK asli.
- ✓ Metode pembayaran yang tersedia meliputi qris, transfer bank, maupun pembayaran tunai.

2. Pengajuan Permohonan oleh BUMDes

- ✓ Petugas yang bertanggung jawab di BUMDes (PIC) akan mengajukan permohonan melalui SILVI yang diperuntukkan bagi BUMDes sebagai mitra.
- ✓ Dalam terminologi internal, proses ini dikenal dengan istilah menu 31 dan menu 32:
 - **Menu 31:** Permohonan percetakan dan pengiriman SKKP
 - **Menu 32:** Permohonan untuk Samsat Keliling *On Call*
- ✓ Dikalangan wajib pajak, menu ini dikenal dengan istilah C1 dan C2, yang merujuk pada fungsi yang sama
- ✓ Untuk melakukan permohonan menggunakan menu C2 (menu 32), minimum yang dapat diajukan adalah 10 SKKP sekaligus.



Gambar 3. 9 SILVI Khusus Mitra SAMSON

Sumber: Observasi Lapangan

3. Pengisian form permohonan ini mencakup:

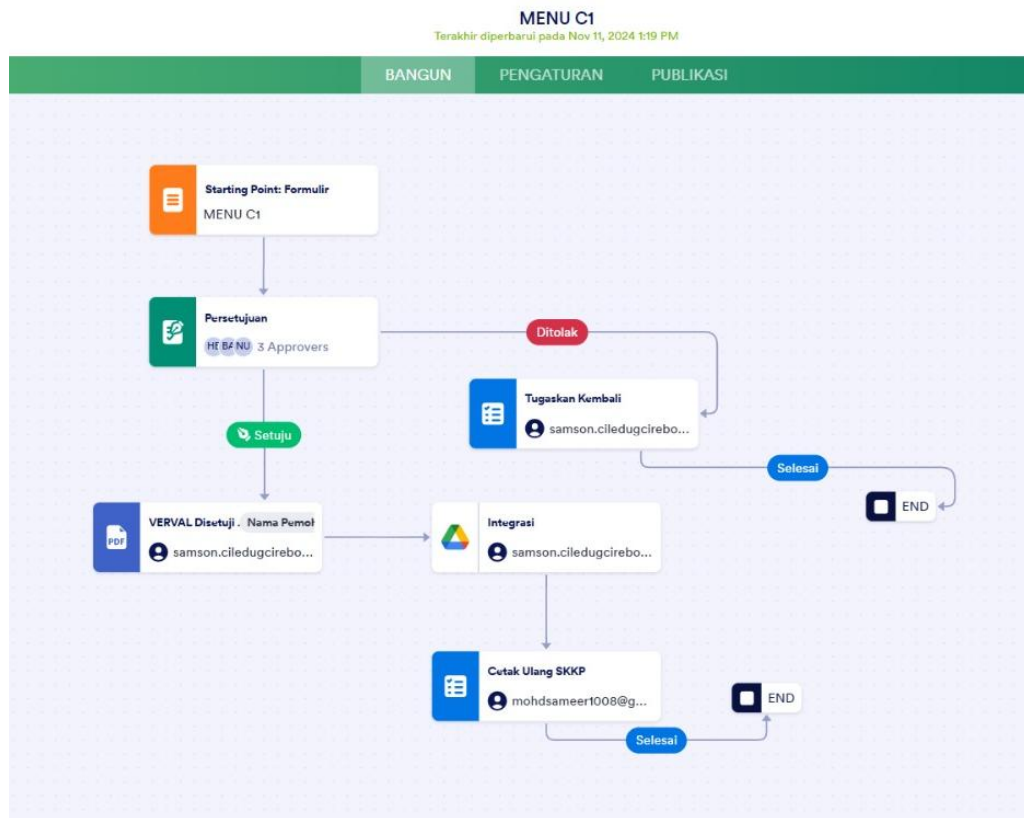
- ✓ Identitas pengisi,
- ✓ Nomor telepon seluler pengisi,
- ✓ Nama Bumdes yang mengajukan permohonan, serta
- ✓ Unggahan foto atau scan KTP dan STNK dari wajib pajak yang akan melakukan pembayaran.

The image displays two screenshots of the SAMSON SAMSAT ON CALL application. The left screenshot is a WhatsApp chat interface with a contact named 'SILVI Ciledug'. It contains a welcome message in Indonesian, a list of services (31. Pencetakan dan Pengiriman SKKP, 32. Layanan Samsat Keliling On Call), and a menu for the Samsat Keliling On Call service. The right screenshot shows the 'SAMSAT KELILING ON CALL' form, which includes fields for 'Nama Pemohon', 'Nomor Handphone', and 'Lokasi', along with a 'Switch account' button and a 'Not shared' status.

Gambar 3. 10 Proses Pengisian Form Permohonan SAMSON

Sumber: BUMDes Jaya Suta

4. **Proses Permohonan Verifikasi dan Validasi oleh Admin SAMSON, Katim Dapen, dan Katim Pentag.** Prosesnya sebagai berikut:



Gambar 3. 11 Diagram Alir Proses Verifikasi SAMSON

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Alur Proses:

a) **Pendahuluan,**

Pada tahapan ini merupakan hasil permohonan yang telah dilakukan oleh PIC (*Person In Charge*) BUMDes masuk ke sistem. Dari proses inilah dimulai data masuk.

b) **Persetujuan,**

Form permohonan yang telah masuk akan di evaluasi oleh admin SAMSON, Katim Dapen, dan Katim Pentag. Terdapat dua kemungkinan hasil di tahap ini:

- ✓ **Disetujui:** Jika formulir disetujui, alur kerja berlanjut menuju proses verval (verifikasi & validasi) untuk penandatanganan resmi.

✓ **Ditolak:** Jika formulir ditolak, proses akan diarahkan petugas pengembalian.

c) Petugas Pengembalian,

Dalam hal penolakan formulir, petugas akan menghubungi PIC (*Person In Charge*) BUMDes.

d) Proses Verval,

Jika disetujui, langkah selanjutnya adalah verval di mana data pemohon akan di verifikasi dan diolah lebih lanjut.

e) Integrasi Data,

Setelah proses penandatanganan secara elektronik, maka otomatis berkas akan masuk ke g-drive dalam bentuk pdf untuk arsip data dan selanjutnya akan diajukan untuk proses pencetakan SKKP dan Pengesahan STNK.

f) Cetak Ulang SKKP,

Soft file yang telah masuk kebagian tim pencetakan SKKP. Akan di print out untuk proses pengesahan STNK dan Pencetakan SKKP

The image is a screenshot of a document generated by the SAMSON system. At the top, there is a header with the title "VERIFIKASI DAN VALIDASI" and a subtitle "Menu C1 - Pencetakan dan Pengiriman SKKP". Below this, there is a section for user information, including "Nama Pemohon" (Mira Samudra), "Nomor Pokok" (E 6104 MK), "Nomor Hp Mitra" (+62 821 4907-2311), "Nomor Hp Mitra" (09.271300), and "Mitra Samudra". There is also a section for "Status Verval" (DITOLAK) and "Foto SKKP". At the bottom, there is a date and time stamp: "Selasa, 11 Februari 2023 pukul 09:00".

Gambar 3. 12 Print Out Verval SAMSON

Sumber: Hasil Observasi Lapangan

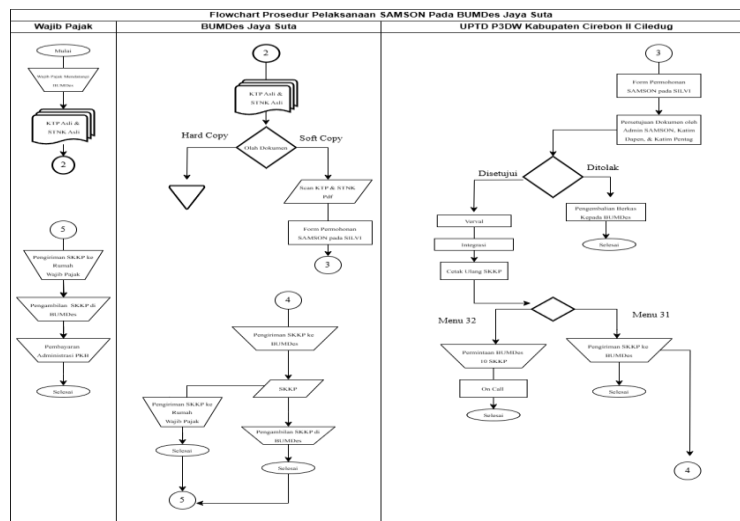
5. Pengiriman SKKP dan STNK oleh petugas SAMSON dari UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug.

Dihari yang sama, petugas akan mengantarkan langsung ke BUMDes Jaya Suta yang selanjutnya untuk diserahkan kepada wajib pajak.

6. Penyerahan SKKP dan STNK oleh BUMDes Jaya Suta kepada wajib pajak.

- ✓ Pada tahapan ini, PIC (*Person In Charge*) BUMDes telah melakukan kesepakatan awal dengan wajib pajak, yaitu mengenai pemilihan lokasi pengambilan atau pengantaran SKKP dan STNK, yang dapat dilakukan di BUMDes ataupun di antarkan ke lokasi wajib pajak. Proses ini dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan awal dan permintaan para wajib pajak
- ✓ Dalam melakukan proses ini, BUMDes juga diberikan izin untuk memanfaatkan jasa pihak ketiga dalam rangka memfasilitasi pembayaran pajak. Namun, hal ini harus dilakukan dengan mempertimbangkan rasionalitas dan tetap berada dalam batas kewajaran.
- ✓ BUMDes Jaya Suta menetapkan biaya administrasi sebesar:
 - **Rp 5.000** untuk wajib pajak yang melakukan pembayaran secara langsung di BUMDes
 - **Rp 10.000** untuk wajib pajak yang meminta petugas mengantarkan ke rumah mereka.

3.4.3 Flowchart Prosedur Pelaksanaan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta



Gambar 3. 13 Flowchart Prosedur Pelaksanaan SAMSON Pada BUMDes Jaya Suta
Sumber: Data Diolah Berdasarkan Hasil Observasi

Flowchart diatas menggambarkan alur prosedur pelaksanaan layanan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta, yang melibatkan tiga pihak utama: Wajib Pajak, BUMDes Jaya Suta, dan UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug.

1. Proses Wajib Pajak

- ❖ Proses dimulai ketika wajib pajak mengunjungi BUMDes Jaya Suta untuk memenuhi kewajiban tahunan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Wajib pajak diharuskan membawa dokumen administrasi yang diperlukan, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dalam bentuk asli.
- ❖ Setelah wajib pajak diberitahukan mengenai pengiriman Surat Ketetapan Pajak (SKKP) ke alamat rumah atau opsi pengambilan langsung di BUMDes Jaya Suta, wajib pajak diwajibkan untuk melakukan pembayaran PKB beserta biaya jasa pihak ketiga.

2. Proses BUMDes Jaya Suta

- ❖ PIC BUMDes bertanggung jawab untuk mengolah dokumen persyaratan administrasi menjadi file digital dalam format PDF, yang akan digunakan untuk pengisian formulir permohonan SAMSON melalui sistem SILVI. Dokumen asli (*hard copy*) akan disimpan sementara sebagai arsip, dan akan dikembalikan kepada wajib pajak setelah seluruh proses selesai. Pengiriman SKKP dari BUMDes akan menghasilkan output berupa SKKP, yang kemudian akan dikategorikan sebagai berikut:
 - ✓ **Pengambilan SKKP di BUMDes**, akan dikenakan tarif jasa pihak ke-3 sebesar **Rp 5.000**.
 - ✓ **Pengiriman SKKP ke Rumah wajib pajak**, akan dikenakan tarif jasa pihak ke-3 sebesar **Rp 10.000**.

3. Proses UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

- ❖ Setelah PIC BUMDes mengajukan permohonan SAMSON melalui sistem SILVI, dokumen tersebut akan melalui proses persetujuan oleh Admin SAMSON, Kepala Tim Dapen, dan Kepala Tim Pentag. Terdapat dua kemungkinan hasil proses ini:

- ✓ **Ditolak:** Jika dokumen di tolak, sistem akan mengembalikan berkas kepada BUMDes, yang kemudian harus mengulangi proses pengisian formulir permohonan SAMSON.
- ✓ **Disetujui:** Jika disetujui, proses akan dilanjutkan ke tahap berikutnya.

❖ **Verval (Verifikasi & Validasi)**

Dalam tahap ini, akan dilakukan proses penandatanganan digital sebagai bukti bahwa semua dokumen telah diverifikasi dan validasi. Nominal pajak yang harus dibayar akan ditampilkan, dan data mengenai kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, akan diverifikasi oleh sistem untuk memastikan kesesuaian.

❖ **Integrasi**

Setelah proses verval berhasil, data yang telah diverifikasi akan secara otomatis disimpan ke dalam Google Drive dalam format PDF untuk keperluan arsip, dan selanjutnya akan diteruskan ke tim yang bertanggung jawab untuk mencetak ulang SKKP.

Cetak Ulang SKKP

Soft file yang telah masuk ke dalam sistem akan digunakan sebagai acuan dalam proses percetakan SKKP. Proses ini memiliki 2 kategori menu:

- ✓ **Menu 31:** Untuk pengiriman dan pengesahan SKKP ke BUMDes. Untuk menu ini akan di kirimkan pada hari yang sama dengan proses permohonan pengisian SAMSON.
- ✓ **Menu 32:** Untuk permintaan 10 SKKP pada BUMDes secara *on Call* yang melibatkan Samsat keliling.

3.5 Perbandingan Hasil Teoritis dan Observasi Lapangan

Secara teoritis, inovasi program layanan SAMSON memiliki peranan penting dalam mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak mereka. Selain itu, BUMDes juga dapat merasakan manfaat besar dari

implementasi SAMSON, yang berpotensi meningkatkan pendapatan mereka jika dikelola dengan efektif dan berkelanjutan.

Inovasi yang dibawa oleh Bapak Widiyanto Nugroho Adi, ST., MT. dari UPTD P3DW Kabupaten Sumedang hingga ke UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, dengan proses pelaksanaannya memakan waktu sekitar dua bulan. SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ditetapkan berjalan sesuai dengan praktik yang ada di lapangan.

Namun, terdapat satu isu penting yang diungkap oleh wajib pajak, yaitu kurangnya pemahaman yang mendalam tentang apa itu SAMSON, bahkan terdapat individu yang tidak pernah mendengar sebelumnya. Dalam wawancara penulis dengan kepala Pusat UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug, beliau menyatakan bahwa “Kami telah melaksanakan sosialisasi, melakukan pendekatan kepada Balai Desa dan Kecamatan, serta mengajak BUMDes untuk mensosialisasikan program ini dan kami siap memfasilitasi.”

Sebaliknya, menurut pernyataan PIC (*Person In Charge*) SAMSON BUMDes Jaya Suta, menyatakan “Kami menghadapi kesulitan dalam memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Hal ini disebabkan oleh ketakutan wajib pajak akan kemungkinan penipuan. Meskipun kami telah melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi, hasil yang dicapai tidak menunjukkan dampak yang signifikan.”

Akhirnya, dari situasi ini, program SAMSON BUMDes Jaya Suta Mulai terabaikan.