

Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Marlenda Onibala ^{a,1*}, Evi E. Masengi ^{b,2}, Fitri H. Mamonto ^{c,3}

^{abc} Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

^{1*} marlendaonibala28@gmail.com, ² evimasengi@unima.ac.id, ³ fitrimamonto@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Digitalization, E-Samsat,
Tax Payment

This research aims to know, understand, explain and explain how the Effectiveness of Digitalization of Motor Vehicle Tax Payment Services through the E-Samsat Application and the factors that influence the Effectiveness of Digitalization of Motor Vehicle Tax Payment Services through the E-Samsat Application at the Regional Revenue Agency of North Sulawesi Province. The method used in this research is qualitative research method. As for the results of the study, namely the digitization of Motor Vehicle Tax Payment Services through the E-Samsat Application at the Regional Revenue Agency of North Sulawesi Province, it turns out that it has not been effective. Judging from the indicator of the digitalization of the e-Samsat application, it has not been effectively implemented. The mechanism of digitalization of the e-Samsat application has not been effective, it is proven that awareness and responsibility for their obligations are still low. These results indicate that coaching, direction, guidance, technical instructions, training from officers have not been much successful and the attitude/behavior of applying the e-Samsat application for people obliged to pay Motor Vehicle Tax has not been effective. The inhibiting factors for Motor Vehicle Tax payments with the e-Samsat application Digitalization are due to the lack of supporting facilities and facilities, such as computers, special cellphones, frequent power outages, internet network disruptions. Lack of knowledge and technical skills of citizens who are required to pay taxes using electronic media.

INTISARI

Kata kunci:
Digitalisasi, E-Samsat,
Pembayaran Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, menjelaskan dan menerangkan bagaimana Efektifitas Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat dan faktor-faktor yang mempengaruhi Efektifitas Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sedangkan untuk hasil penelitian yaitu digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, ternyata belum efektif. Dilihat dari indikator Sosialisasi digitalisasi aplikasi e-Samsat belum efektif dilaksanakan. Mekanisme digitalisasi aplikasi e-Samsat belum efektif, Terbukti bahwa kesadaran dan tanggung akan kewajibannya masih rendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa pembinaan, pengarahan, pembimbingan, petunjuk teknis, pelatihan dari petugas belum banyak berhasil dan Sikap/prilaku menerapkan aplikasi e-

Diterima : 14 – Des – 23
Dipublish : 17 – Des – 23

Samsat bagi masyarakat wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor belum efektif. Adapun faktor penghambat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Digitalisasi aplikasi e-Samsat karena kurangnya sarana dan fasilitas penunjang, seperti komputer, HP khusus, listrik sering mati, gangguan jaringan internet. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis warga masyarakat yang wajib membayar pajak menggunakan media elektronik.

Copyright © 2023 (Marlenda Onibala). All Right Reserved

1. Pendahuluan

Otonomi Daerah mendorong Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur dan menjalankan mekanisme penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan daerah tersebut tercermin pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya berasal dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009) [1]. Penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan PAD suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas ialah salah satu pencapaian yang ingin dicapai suatu organisasi untuk memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak atau belum efektif. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana berbunyi Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [2]. Perkembangan teknologi semakin meningkat sehingga penggunaannya harus dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung reformasi perpajakan dan kesinambungan fiskal. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, negara harus berinovasi agar tetap relevan dengan jaman serta dapat memberikan hasil pelayanan yang prima dan produk keluaran yang optimal untuk rakyatnya yang dapat dicapai dengan berbagai inovasi kebijakan publik yang mempermudah negara melayani rakyat, salah satunya adalah dengan implementasi e-Government.

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan PKB, pemerintah daerah menjalankan berbagai

strategi yang salah satunya adalah dengan memperkenalkan e-SAMSAT (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Keberadaan e-Samsat diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar PKB secara elektronik sehingga pendapatan PKB daerah juga dapat meningkat secara signifikan.

Program e-Samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan public karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas. Silalahi dkk, menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak [3].

E-Samsat di Manado sudah mulai diperkenalkan sejak tahun 2017, di ungkap oleh KASIE pelayanan PKB UPTD PPD Samsat Manado sejak diberlakukan program e-Samsat masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan e-Samsat dan masih kurang sosialisasi kepada masyarakat. e-Samsat adalah inovasi yang dapat memudahkan dan memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memaksimalkan pelayanan publik yang berlandaskan atas Electronic Government (e-Government). Dewi, meneliti faktor-faktor yang menyebabkan insentif wajib pajak untuk mengadopsi e-Samsat adalah partisipasi mereka di era digital, kemudahan mendapatkan informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran. Sementara faktor yang menyebabkan pembayar pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet [4].

Fenomena yang teramati pada pemilik kendaraan bermotor di Manado didapati bahwa terdapat pemilik kendaraan bermotor yang : a). belum melakukan registrasi kendaraan bermotor, b). belum mematuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, c). terlambat membayar pajak kendaraan bermotor, d). rendahnya penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Dari data yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa dengan kemudahan pelayanan melalui digitalisasi belum semua wajib pajak kendaraan bermotor mematuhi kewajibannya dalam

* Korespondensi Penulis; marlendaonibala28@gmail.com

membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Manado. Berdasarkan masalah yang ada, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena pada dasarnya topik penelitian ini bersifat natural atau non-artifisial dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Menurut Sugiyono, permasalahan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, sementara, dan akan berkembang atau berubah seiring dengan terjunnya peneliti di lapangan. Pendekatan kualitatif merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metode mempelajari fenomena sosial dan permasalahan manusia.

Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan dikombinasikan dengan penelitian deskriptif. Moleong berpendapat bahwa penelitian deskriptif adalah suatu metode yang mempelajari keadaan sekelompok orang, objek, negara, sistem ideologi atau jenis peristiwa di masa kini. [5].

Jenis dan sumber data, Sugiyono, kriteria dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua komponen utama, yaitu : data primer dan data sekunder [6].

Menurut Sugiyono, "Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang di tetapkan [6].

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: Studi literatur, Wawancara; dan Observasi.

Proses Analisa data dalam penelitian ini mengadopsi pemikiran Miles, Huberman yang terdiri dari : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [7].

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari reformasi perpajakan antara lain serangkaian kegiatan dan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan pembayaran pajak bagi wajib pajak untuk mendorong kepatuhan pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pajak. kehadiran e-SAMSAT di tujuh provinsi di Indonesia termasuk di Sulawesi Utara khususnya.

Kehadiran e-SAMSAT di Propinsi Sulawesi Utara jugamendapat sambutan positif karena

sejalan dengan perkembangan saat ini khususnya era 4.0, demikian disampaikan Kepala Otoritas Pajak Daerah Sulut yang sangat mengapresiasi kehadiran e-SAMSAT. Karena apapun alasannya, jika berbicara tentang 4.0 ada konsep utamanya yang jelas, yang pertama adalah bagaimana kita mengarahkan seluruh sumber daya yang ada dari tradisi ke teknologi. Artinya kalau saya bicara aspek pelayanan publik, apalagi bicara sektor SAMSAT, maka tren tradisional ke arah digital harus dihadapi di masa depan.

Ide e-SAMSAT diprakarsai oleh pemerintah pusat dalam hal ini Direktorat Polri, Kementerian Dalam Negeri dan badan layanan umum awal. H kemudian dinyatakan masuk dalam proyek nasional.

3.1 Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui aplikasi e-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

1. Sosialisasi Digitalisasi Aplikasi e-Samsat

Sebagaimana tugas pokok Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, yakni Membantu Gubernur dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan Sub Pengelola Pendapatan Daerah/Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah.

Dalam rangka mengoptimalkan penerimaan PKB, Pemerintah Daerah Sulut melakukan berbagai strategi, salah satunya adalah penerapan digitalisasi e-SAMSAT (Electronic Single Window Management System). Adanya aplikasi e-Samsat diharapkan dapat meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam membayar PKB secara elektronik, sehingga pendapatan PKB daerah juga dapat meningkat secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian, usaha penerimaan PKB dengan strategi penerapan digitalisasi e-Samsat belum berjalan efektif, karena belum mencapai tujuan yang diharapkan. Digitalisasi adalah proses menciptakan atau meningkatkan proses bisnis dengan menggunakan data dan teknologi digital. Istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan operasional bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital [8] ; [9]. Bahkan, data digital dijadikan pendukung utama seluruh proses ini. Jika perusahaan berada pada tahap digitalisasi, maka akan mampu mengubah proses bisnisnya menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan [10] ; [11].

Dengan demikian strategi digitalisasi adalah penggunaan teknologi dengan data digital untuk meningkatkan pendapatan daerah. Strategi ini menjadi pendukung yang dianggap mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien. Artinya proses pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor menjadi mudah, murah, efisien dan produktif. Dalam kenyataannya kebijakan dan strategi digitalisasi yang diterapkan di Badan

Pendapatan Daerah Sulawesi Utara dengan aplikasi e-Samsat belum “efektif”. Artinya belum berhasil karena belum optimal pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor di Bapenda Provinsi Sulawesi Utara. Dikatakan belum efektif karena belum berhasil baik. Sebagaimana artian dari perkataan “efektif”. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu “effective” yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Pengertian efektif ini sejalan dengan apa yang dikemukakan dalam Kamus ilmiah populer, mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau penunjang tujuan. Lebih tegas, “Efektif adalah sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik”.

Pengakuan belum efektif program digitalisasi aplikasi e-Samsat diakui KASIE pelayanan PKB UPTD PPD Samsat Manado. Dikemukakan “sejak diberlakukan program e-Samsat masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan e-Samsat dan masih kurang sosialisasi kepada masyarakat”. Sejalan dengan rumusan efektif di atas di topan sebagai mana ditulis dalam Jurnal UIN Lampung, dikemukakan “Efektif dalam bahasa Inggris adalah effective, yang berarti berhasil. Pengertian efektif sendiri mengarah pada tujuan yang dicapai, tidak peduli sebesar atau sekecil usaha dan pengorbanan yang dilakukan [12]

Ketidak optimal dan keberhasilan penerapan strategi digitalisasi untuk mengoptimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah karena strategi Digitalisasi ini dengan program Aplikasi e-Samsat belum banyak di kenal masyarakat terkhusus Pemilik Kendaraan Bermotor. Belum banyak dikenal masyarakat terkhusus pemilik kendaraan bermotor disebabkan kurangnya atau tidak efektifnya sosialisasi program dan strategi tersebut kepadamasyarakat.

Diakui bahwa sosialisasi program digitalisasi dengan aplikasi e-Samsat tidak mencapai sasaran yang diinginkan. Masyarakat pemilik Kendaraan Bermotor yang wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak memahami dengan jelas maknanya dan tujuan e-Samsat.

Sebagaimana dikemukakan bahwa sosialisasi: “Adalah proses pemindahan ide atau gagasan dari masyarakat ke individu. Gagasan ini akan diterima individu untuk proses belajar dan mengenai ide nilai-nilai sosial yang ada di masyarakat. Gagasan dan nilai-nilai sosial ini akan membentuk perilaku individu sesuai dengan tuntutan di masyarakat” [13]

Dengan demikian keberhasilan untuk menerapkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan digitalisasi aplikasi e-Samsat harus didukung dengan sosialisasi yang efektif.

2. Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah suatu kewajiban bagi pemilik. Berdasar data

lapangan khususnya Daerah Provinsi Sulawesi Utara masih banyak yang tidak taat azas kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pendapatan daerah dikontribusi antara lain oleh Pajak dan Retribusi. Pajak Daerah adalah Pendapatan asli Daerah yang dikontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pendapatan Asli Daerah yang dikontribusi wajib kepada Daerah adalah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidakmendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dikatakan dalam UU tersebut Pajak Kendaraan Bermotor tidak hanya wajib dibayar tetapi memaksa. Ada unsur memaksa untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Hukum adalah peraturan yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Salah satu sifat hukum adalah memaksa setiap orang untuk mematuhi, jika tidak maka akan ada sanksi yang diberikan, [14]

Adapun sanksinya pidana terdapat dalam KUP sbb: Sanksi pidana adalah pidana 6 bulan dan paling lama 6 tahun, serta denda paling sedikit 2 kali pajak terutang dan paling banyak 4 kali pajak terutang yang tidak dibayar atau kurang dibayar [15]

Sifat hukum memaksa menurut undang-undang adalah kehendak orang, tetapi dalam implementasinya adalah prosedur dan langkah-langkahnya. Sifat hukum memaksa bisa juga disebut imperatif yang artinya mengajak. Maksudnya adalah hukum mempunyai suatu tindakan untuk seseorang mentaati dan mematuhi serta memberikan sanksi tegas jika ada yang melanggar. Selain itu sifat tersebut juga mempunyai kewenangan tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan. Sifat hukum memaksa tetapi juga ada sifat impratif yaitu mengajak pemilik kendaraan bermotor berdasarkan kewajiban agar bersedia dan rela untuk membayar kewajibannya.

Sifat hukum impratif dalam KBBi yaitu: “Kalimat impratif ajakan adalah bentuk kalimat yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu ajakan bersifat memerintah atau memberi komando, bersifat mengharuskan. Dengan begitu kalimat impratif adalah kalimat yang mengandung maksud memerintah agar mitra tutur melakukan sesuatu yang diinginkan [16]

Dengan pengertian di atas ini kata impratif mengandung makna menganjurkan, mengarahkan, mengajak, memohon agar mitra tutur itu melakukan apa yang dimaksudkan penutur. Dalam kaitan maksud ini adalah agar wajib Pajak Kendaraan Bermotor melakukan ajakannya,

anjuran, arahan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor sebagai kewajiban, agar sanksi hukum tidak berlaku. Anjuran, arahan, ajakan, bahkan bermohon adalah bagian dari “pembinaan” dari pemerintah sebagai pelayan publik.

Pembinaan adalah kegiatan yang dilaksanakan secara terencana kepada penanggungjawab usaha dalam rangka memberikan desiminasi peraturan perundang-undangan, bimbingan teknis, penyuluhan, atau bentuk lainnya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, [17] Esensi dari pada pembinaan adalah desiminasi. “Desiminasi merupakan bentuk kegiatan yang ditujukan pada kelompok target atau individu agar mereka memperoleh informasi, sadar, menerima dan melaksanakan informasi tersebut [18]. Dalam maksud ini, kegiatan desiminasi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, obyek sasarannya adalah pemilik kendaraan bermotor. Tujuannya adalah penyebaran informasi kepada masyarakat Pemilik Kendaraan Bermotor agar mereka sadar dan melaksanakan kewajiban mereka untuk membayarkan pajak kendaraannya.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikatakan bahwa pembinaan, pengarahan, pencerahan, ajakan, bimbingan, penyuluhan dari petugas perpajakan kepada pemilik kendaran beremotor belum efektif pelaksanaannya.

3. Sikap/perilaku pewajib pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Digitalisasi

Dari data wawancara, observasi serta dokumentasi ternyata pembayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provisi Sulawesi Utara belum efektif. Hasil ini tergambar pada data penerimaan sebagaimana dikemukakan pada di latar belakang. Fenomena yang diamati di kalangan pemilik kendaraan bermotor di Manado menunjukkan bahwa terdapat pemilik kendaraan bermotor yang: a). kendaraan bermotor tidak terdaftar, b). belum memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, c). keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, d). Rendahnya penerimaan pajak kendaraan bermotor. Detail perbandingan penerimaan pajak mobil tahun 2019 dan 2020.

Berdasarkan tugas pokok Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, Sub Pengelolaan Pendapatan Daerah/Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah agar efektif Pemerintah telah berusaha untuk mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menetapkan kebijakan Digitalisasi aplikasi e- Samsat. Kebijakan tersebut belum menunjukkan keberhasilan yang signifikan. Dengan kata lain rumusan kebijakan dimaksudkan belum efektif dalam implementasinya. Dalam kaitan kajian administrasi publik terutama pelayanan publik, maka George C. Edwards III, mengemukakan empat faktor persyaratan utama

yang berinteraksi dan berinterelasi dalam implementasi kebijakan publiknya:

1). Communication; Komunikasi merupakan kondisi yang diperlukan untuk implementasi yang efektif. Yang terpenting, pelaksana harus memahami sepenuhnya isi, maksud, dan sasaran kebijakan. Ia kemudian dapat mengkomunikasikan dan mentransformasikan dirinya secara jelas, tepat dan runtut dengan para pelaku di lapangan sebagai pelaku.

2). Resources; Sumber daya tidak hanya mengacu pada sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, tetapi juga sumber daya keuangan. Disadari bahwa meskipun isi rumusan (content) kebijakan dipahami, tetapi jika tidak ditopang dengan sumber daya manusia yang kompeten dan finansial yang tersedia tidak akan memberikan hasil yang maksimal.

3). Dispositions; adalah sikap kritis yang dimiliki implementor agar proses tersebut efektif, Anda tidak hanya perlu mengetahui apa yang akan dilakukan dan kemampuannya, namun Anda juga perlu mencoba menerapkan kebijakan tersebut. Ketentuan ini merupakan komitmen, baik komitmen individu yang melaksanakan komitmen maupun komitmen organisasi dalam melaksanakan kebijakan..

4) Bureacratic Structure; Besar dan ruang lingkup organisasi secara hirarkhis akan diikuti dengan aliran pekerjaan Standard Operating Procedures (SOP) dalam implementasinya. Karenanya, semakin luas organisasi akan semakin tinggi strukturnya, semakin banyak unit-unit kerja, dan semakin jauh rentang kendalinya yang diikuti dengan SOP yang semakin luas pula [19]

3.2 Faktor-faktor yang Menunjang Digitalisasi e-Samsat

Berdasarkan hasil analisis penelitian dengan melakukan wawancara yang mendalam maka terdapat berbagai masalah yang dihadapi untuk aplikasi e- Samsat, sebagaimana dikemukakan di atas maka peneliti menginventarisasi sebagai berikut :

- 1) Masalah SDM: SDM terbatas,
- 2) Kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknik sebagai operator e-Samsat;
- 3) Sarana dan Prasarana penunjang seperti Komputer, Laptop, Pulsa, ruang kerja khusus, aliran Listrik sering terganggu.

Permasalahan yang menjadi penghambat sebagaimana dikemukakan di atas ini, mirip dengan hasil penelitian Hasan Basri, Ahmad Akhyar dan Abdul Ahad, dengan judul “Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Pada Kantor Dispenda Provisi Sulawesi Selatan, sbb :

Dalam pelaksanaan pungutan pajak kendaraan

tidak terlepas dari berbagai hambatan, dari apa apa yang dihadapi di lapangan peneliti menemukan beberapa hambatan berupa, kelengkapan berkas wajib pajak seperti KTP dan BPKB, Banyaknya obyek tunggakan pajak kendaraan bermotor, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, ketidaktahuan masyarakat tentang tempat-tempat pembayaran pajak, pelayanan yang masih sering dipersulit.

Berbagai masalah dan faktor penunjang aplikasi kebijakan e-Samsat seperti di kemukakan oleh: George C. Edwards III faktor utama yang terkait langsung dengan implementasi kebijakan publik yakni: Resources; Sumber daya dimaksudkan tidak hanya Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kompetensi dan keterampilan mengimplementasikan kebijakan, tetapi juga dengan sumber daya finansial.

Pandangan George C. Edward 111 tersebut ditopang dan sejalan dengan hasil penelitian Saragih, dkk yang Penelitian mengenai faktor-faktor yang memotivasi wajib pajak mengadopsi e-Samsat adalah karena keikutsertaan di era digital, kemudahan memperoleh informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor, efisiensi biaya, titik waktu dan lokasi serta menghindari keterlambatan pembayaran [4]. Sementara itu, faktor yang membuat wajib pajak menolak menggunakan e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, rumitnya alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum e-Samsat, kurangnya sosialisasi, fasilitas, terbatasnya fasilitas perbankan, dan terbatasnya fasilitas internet.

Demikian hasil penelitian dan pembahasannya mengenai Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan difokuskan pada "Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat UPTD PPD Samsat Manado, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara". Dengan Indikator :

- 1) Sosialisasi digitalisasi aplikasi e-Samsat ;
- 2) Pembinaan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor;
- 3) Pelatihan menerapkan aplikasi e- Samsat.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, ternyata belum efektif. Hal tersebut disebabkan :
 - a) Sosialisasi digitalisasi aplikasi e-Samsat belum efektif dilaksanakan. Terbukti masih banyak masyarakat wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang belum memanfaatkan jasa pembayaran pajaknya melalui digital aplikasi e-

Samsat. Karena sosialisasi yang dilaksanakan belum tepat pada sasaran.

- b) Mekanisme digitalisasi aplikasi e-Samsat belum efektif, Terbukti bahwa kesadaran dan tanggung akan kewajibannya masih rendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa pembinaan, pengarahan, pembimbingan, petunjuk teknis, pelatihan dari petugas belum banyak berhasil.
 - c) Sikap/prilaku menerapkan aplikasi e-Samsat bagi masyarakat wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor belum efektif. Hal ini terbukti masyarakat wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor belum meningkat secara signifikan. Artinya masih banyak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor datang langsung ke Kantor untuk membayar pajaknya sebagai kewajiban. Larena dengan aplikasi e-SAMSAT belum bisa melakukan menjadi full online system. Masih perlu kembali ke Kantor SAMSAT untuk memperoleh pengesahan STNK. Seharusnya diperlukan sinkronisasi dan integrasi antara kepolisian dan Dispenda untuk aplikasi e-SAMSAT ini agar dapat dilakukan benar2 full online system. Untuk dapat membedakan aplikasi e-SAMSAT dengan SAMSAT konvensional, di mana pengesahan STNK juga bersifat elektronik
2. Adapun faktor penghambat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Digitalisasi aplikasi e-Samsat karena kurangnya sarana dan fasilitas penunjang, seperti komputer, HP khusus, listrik sering mati, gangguan jaringan internet. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan teknis warga masyarakat yang wajib membayar pajak menggunakan media elektronik.
 3. Meskipun banyak faktor penghambat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, tapi ternyata hasil penelitian terungkap pemerintah telah menyiapkan faktor penunjang, yakni: Sarana dan fasilitas umum seperti bank, listrik, mobil keliling, kantor dan sebagainya.

Referensi

- [1] *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Indonesia, 2009.
- [2] *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia, 2009.
- [3] D. K. dan J. F. Wardani, "Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat

- Daerah Istimewa Yogyakarta),” *J. Akunt. Manaj. Akmenika*, vol. 15, no. 2, 2018.
- [4] A. H. Saragih, A. Hendrawan, and N. Susilawati, “Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor,” *J. ASET (AKUNTANSI Riset)*, vol. 11, no. 1, pp. 85–94, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/download/16420/9854>
- [5] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya, 2005.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [7] J. Miles, M.B. Huberman, A.M, & Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications, 2014.
- [8] J. Crawford, J., Butler-Hunderson, K Rudolph, S. B., M., Glowatz, M., Burton, R., & Lam, and M. S, “View of COVID-19: 20 countries’ higher education intra-period digital pedagogy responses,” *J. Appl. Learn. Teach.*, vol. 1, no. 1, 2020, [Online]. Available: <https://journals.sfu.ca/jalt/index.php/jalt/article/view/191/163%0Di%0Acle/view/191/163%0Di%0A007>
- [9] B. Johannessen, J. A., & Olsen, “The future of value creation and innovations: Aspects of a theory of value creation and innovation in a global knowledge economy,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 30, no. 6, pp. 502–511, 2010, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.03.007>
- [10] D. P. (Hikmawati, N. K., & Alamsyah, “The digital company based on competitive strategy,” *Proc. 3rd Int. Conf. Informatics Comput.*, 2018, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780516>
- [11] C. G. Opute, A. P., Irene, B. O., & Iwu, “Tourism service and digital technologies: A value creation perspective,” *African J. Hosp. Tour. Leis.*, vol. 9, no. 2, pp. 1–18, 2020.
- [12] *J. UIN Raden Intan Lampung*, 2022.
- [13] D. L. Fajri, “Pengertian Sosialisasi, Bentuk, dan Tahapannya,” *katadata.co.id*, 2021. https://katadata.co.id/safrezi/berita/61c44f8a20fcb/pengertian-sosialisasi-bentuk-dan-tahapannya#google_vignette
- [14] <https://kbbi – Jagokata.com>
- [15] 2023. <https://www.online-pajak.com>
- [16] Olivia, “Contoh Kalimat Imperatif: Pengertian dan Jenis-jenisnya,” *detik.com*, 2021. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5822483/contoh-kalimat-imperatif-pengertian-dan-jenis-jenisnya>
- [17] “No Title,” 2022.
- [18] D. D. K. P. Sitanggang, “Diseminasi Adalah : Pengertian, Strategi dan Tugasnya,” *detik.com*, 2022. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6425766/diseminasi-adalah-pengertian-strategi-dan-tugasnya>
- [19] L. . Lumingkewas, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasi*. Malang: Wineka Media, 2018.



© 2023 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).