

EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN E-SAMSAT OLEH BAPENDA PROVINSI JAWA BARAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDUNG

¹Syahla Adistya Maghfira

²Novie Indrawati Sagita

³Jajang Sutisna

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

³Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

¹Email Korespondensi: syahla18002@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted at the Office of the Regional Revenue Agency of West Java Province as well as the Kawalayaan Samsat II Office with the aim of analyzing and describing the effectiveness of implementing e-Samsat services carried out by Bapenda West Java in an effort to increase public compliance in paying Motor Vehicle Tax in Bandung City based on aspects of achievement purpose, integration, adaptation and tax socialization strategy. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The data collection technique used was literature study and field study consisting of observation, interviews and documentation, then supported by a SWOT analysis. The results of the study show that the implementation of the e-Samsat service carried out by the Bapenda of West Java Province has not had an effect on increasing public compliance in paying Motor Vehicle Tax because there are still several obstacles such as the socialization carried out is not enough to upload public awareness to start paying Motor Vehicle Tax through e-Samsat even though the use of social media is quite optimal, the network is unstable and the system is considered less practical. The conclusion from this study is that the West Java Bapenda in carrying out the implementation of e-Samsat services through socialization to increase Bandung City Taxpayer compliance in paying Motor Vehicle Taxes is said to have not been implemented effectively enough because the number of Taxpayers paying through e-Samsat services is still below 2% . Suggestions that can be submitted are to cooperate with regional officials to participate in carrying out socialization directly to the community so that socialization is carried out continuously as well as eliminating manual validation procedures, namely the exchange of struck payments to the Samsat Office for validation of STNK.

Keywords: Effectiveness, E-Samsat, Bandung City

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat serta Kantor Samsat II Kawalayaan dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan keefektivitasan penerapan layanan e-Samsat yang dilakukan oleh Bapenda Jawa Barat dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung berdasarkan aspek pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi dan strategi sosialisasi perpajakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan

deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian didukung dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-Samsat yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat belum berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena masih terdapat beberapa kendala seperti sosialisasi yang dilakukan tidak cukup mengunggah kesadaran masyarakat untuk mulai membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat walau penggunaan sosial media sudah cukup maksimal digunakan, jaringan yang tidak stabil serta sistem yang dianggap kurang praktis. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Bapenda Jawa Barat dalam melaksanakan penerapan layanan e-Samsat melalui sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat Wajib Pajak Kota Bandung dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikatakan belum cukup efektif dilaksanakan karena jumlah Wajib Pajak yang membayar melalui layanan e-Samsat masih dibawah 2%. Saran yang dapat diajukan yaitu bekerja sama dengan aparat kewilayahan untuk ikut serta melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat agar sosialisasi terlaksana secara continyu serta menghilangkan prosedur validasi manual yaitu penukaran struck pembayaran ke Kantor Samsat untuk pengesahan STNK.

Kata Kunci: Efektivitas, E-Samsat, Kota Bandung

PENDAHULUAN

Mobilitas masyarakat Indonesia yang semakin tinggi meningkatkan jumlah kendaraan baik kendaraan roda 2 (dua) maupun kendaraan roda 4 (empat). Kendaraan-kendaraan ini menggunakan prasarana yang dibuat oleh pemerintah diantaranya infrastruktur jalan. Kontribusi dari masyarakat khususnya para pengendara bermotor terhadap keberlangsungan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia diantaranya dengan kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor, di mana dari pajak tersebut hasilnya akan dirasakan kembali oleh para pengendara, berupa infrastruktur jalan yang semakin layak dan aman digunakan. Pajak yang dibayarkan oleh para Wajib Pajak adalah salah satu bentuk dukungan dan peran serta masyarakat untuk ikut membantu membiayai pembangunan, juga menjadi sumber-sumber pendapatan pemerintah untuk membiayai aktivitas pemerintahan dan layanan publik lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dengan penerimaan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa melaksanakan program pembangunan nasional untuk kepentingan masyarakat seperti pembangunan jalan, jembatan, sekolah, dan infrastruktur lain yang bisa menunjang kebutuhan masyarakat luas.

Pelayanan publik saat ini telah berinovasi mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih di era globalisasi. Dalam pelayanan publik diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya. Yang terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar memomorduakan penggunaan melalui media elektronik tapi dengan adanya teknologi diharapkan mampu memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan

sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif.¹ Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat 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 efektif. Pelayanan publik yang telah menggunakan sistem elektronik dalam kegiatan pemerintahan adalah pembayaran pajak. Salah satu sumber penerimaan pajak daerah provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dalam Pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Di era globalisasi saat ini, diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak. Serta mempermudah pemilik kendaraan bermotor untuk melakukan pembayaran pajak, oleh sebab itu Bapenda Provinsi Jawa Barat membuat terobosan inovasi yaitu e-Samsat Jabar. e-Samsat Jabar merupakan salah satu inovasi dari Tim Pembina Samsat Jawa Barat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Dengan adanya inovasi e-Samsat yang telah difasilitasi oleh pemerintah, seharusnya masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajaknya melalui e-Samsat, tetapi pada

kenyataannya dari data yang terdapat di Kantor Bapenda Provinsi Jawa Barat mengenai realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih tergolong rendah.

Tabel 1. 1 DATA PERBANDINGAN PEROLEHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA

THN	KESELURUHAN DAN PEROLEHAN PKB MELALUI E-SAMSAT POTENSI		PERSEN-TASE
	KESELURUHAN	PKB MELALUI E-SAMSAT	
2019	Rp 8.174.357.408.900,00	Rp 62.434.775.200	0,76%
2020	Rp 7.610.388.642.717,00	Rp 96.568.295.500	1,27%
2021	Rp 5.806.117.088.060,00	Rp 84.786.401.900	1,46%

Sumber: Data Kantor Bapenda Jawa Barat

Dari kedua tabel tersebut di atas dapat diambil contoh data dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, Wajib Pajak yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat masih di bawah 2%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa para Wajib Pajak masih banyak yang membayarkan pajaknya secara manual atau konvensional dengan mendatangi kantor layanan pajak. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai sistematika atau alur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat, dan juga pemahaman mengenai keuntungannya apabila membayar dengan menggunakan layanan e-Samsat dapat

¹ Agus Hiplunudin, Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Clpulis, 2017), hlm. 106

menghemat dari sisi biaya dan waktu, karena tidak perlu datang ke Gerai Samsat dan tidak perlu antri serta terhindar dari keterlambatan pembayaran. Masyarakat yang masih belum melek akan teknologi juga menjadi salah satu penyebab belum terealisasinya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat. Selain itu kegiatan sosialisasi oleh Bapenda atau dinas terkait mengenai e-Samsat belum cukup mengunggah kesadaran masyarakat untuk beralih menggunakan e-Samsat, menjadi penyebab rendahnya pencapaian pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat ini. Ketergantungan sistem dan koneksi internet yang kadang tidak stabil dan menyebabkan sistem error. Di samping itu juga disebabkan karena masyarakat Wajib Pajak menganggap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat jauh lebih rumit dan kurang praktis karena validasi secara manual yang mengharuskan untuk tetap melakukan pengesahan STNK di Kantor Samsat sehingga banyak Wajib Pajak yang tetap memilih membayarkan pajaknya secara konvensional.

Untuk mengukur tingkat efektivitas dari kegiatan penerapan yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat mengenai layanan e-Samsat, penulis menggunakan teori efektivitas berdasarkan pendapat Duncan yang dikutip ulang oleh Richard M. Steers (1985:53) dalam buku Efektivitas Organisasi terdapat 3 ukuran efektivitas yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Didukung oleh teori penunjang yaitu strategi sosialisasi perpajakan menurut Winerungan (2013). Ditinjau dari aspek pencapaian tujuan, Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam melakukan strategi harus mengetahui apakah strategi sosialisasi mengenai layanan e-Samsat dapat direalisasikan atau tidak, hal ini berkaitan dengan sasaran yang merupakan target konkret, tujuan dan kurun waktu dalam kegiatan sosialisasi penerapan e-Samsat. Lalu dari aspek integrasi, perlu adanya kerja

sama dan komunikasi yang baik antar pejabat instansi dengan pihak luar di lingkungan masyarakat yang terlibat dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi agar layanan e-Samsat dapat terus berkembang dan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. Dalam penerapan e-Samsat ini, Bapenda juga memiliki kemampuan adaptasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan masyarakat, digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan penerapan layanan e-Samsat.

Tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan keefektifitasan penerapan layanan e-Samsat yang dilakukan oleh Bapenda Jawa Barat dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung berdasarkan aspek pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi dan strategi sosialisasi perpajakan, untuk menganalisis dan mendeskripsikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dalam efektivitas penerapan layanan e-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung serta untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya alternatif yang dilakukan terhadap hasil analisis (SWOT) tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian didukung dengan analisis SWOT. Pada penelitian ini, informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik verifikasi data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung berdasarkan aspek Pencapaian Tujuan

Aspek pertama dalam ukuran efektivitas menurut Duncan yang dikutip ulang oleh Richard M. Steers (1985) adalah Pencapaian Tujuan. Dalam hal ini pencapaian adalah keseluruhan upaya untuk mencapai suatu keefektifitasan dari usaha tertentu. Terdapat perencanaan strategi yang akan direalisasikan. Pencapaian tujuan tersebut dipandang sebagai suatu proses yang terdiri dari beberapa faktor yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret dalam suatu program. Tujuan merupakan tahapan pertama dalam membuat sebuah strategi, dengan adanya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka strategi penerapan layanan e-Samsat tersebut dapat diukur sejauh mana perkembangannya dan sudah efektif kah strategi tersebut. Penentuan tujuan merupakan tinjauan awal mengenai kurun waktu dan sasaran yang akan menjadi target serta masalah yang akan diselesaikan dalam sebuah program. Tujuan merupakan sebuah refleksi dari kebutuhan masyarakat, nilai-nilai yang ada di masyarakat serta harapan masyarakat akan suatu program atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Sehingga kebijakan atau program yang dibuat oleh pemerintah harus sesuai dan sejalan dengan kebutuhan, nilai-nilai, serta harapan dari masyarakat.

Target sasaran dari penggunaan layanan e-Samsat adalah general, yaitu diharapkan seluruh masyarakat Wajib Pajak bisa memanfaatkan e-Samsat yang telah difasilitasi oleh pemerintah. Selain memudahkan masyarakat Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, penggunaan e-Samsat juga meminimalisir keterlambatan pembayaran karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, layanan e-Samsat juga mengurangi penumpukan antrian di kantor samsat dengan proses yang memakan waktu yang cukup lama. Sampai saat ini e-Samsat masih menjadi pilihan pembayaran yang telah difasilitasi oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor. Karena e-Samsat adalah pilihan pembayaran, maka dari itu belum ada ketetapan waktu atau kurun waktu yang ditetapkan oleh pemerintah kapan seluruh masyarakat Wajib Pajak mulai harus membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat.

Penggunaan layanan e-Samsat di masyarakat masih belum terlalu efektif. Adapun permasalahan yang terjadi dalam pencapaian sasaran layanan e-Samsat adalah dari kesadaran masyarakatnya sendiri yang sampai saat ini masih lebih percaya dan yakin dengan pembayaran konvensional, maka dari itu Bapenda terus berusaha menyosialisasikan serta memberikan pengertian kepada masyarakat Wajib Pajak bahwa pembayaran melalui layanan e-Samsat aman, efisien, cepat, mudah dan tempat pembayarannya lebih tersebar. Saat ini fokus sosialisasi Bapenda yaitu melalui media sosial, tetapi karena sebagian besar pembayar pajak adalah kaum dengan usia sudah tidak produktif alias orang tua yang belum melek literasi digitalnya, maka sasaran sosialisasi pun tidak tercapai dan hal tersebut berbanding lurus dengan pencapaian kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat. Dibutuhkan

sinergitas antara pemerintah dan masyarakat agar setiap implementasi suatu program atau kebijakan bisa mencapai target dan sasaran dengan apa yang sudah ditunjukkan diawal. Bapenda tidak memiliki target waktu khusus kapan seluruh masyarakat Wajib Pajak harus mulai membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat dan membebaskan masyarakat Wajib Pajak untuk menggunakan layanan e-Samsat tersebut atau tidak. Dengan adanya peningkatan presentase pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui penggunaan e-Samsat walaupun sampai saat ini secara presentase masih belum maksimal dan perubahan masih di bawah 10%, tetapi hal tersebut jauh lebih baik dibandingkan dengan awal-awal e-Samsat dikenalkan. Maka dari itu jika dilihat dari rate rata-rata semenjak e-Samsat pertama kali diluncurkan terus mengalami peningkatan, walau memang jika dibandingkan dengan presentase realisasi pembayaran secara konvensional di Kantor Samsat tidak sebanding karena pembayaran Pajak secara konvensional juga ditambah dengan mutasi, balik nama, dan pajak 5 tahunan yang tidak bisa dibayar melalui layanan e-Samsat. Pada masa pandemi covid-19 masyarakat Wajib Pajak semakin banyak yang menggunakan layanan e-Samsat, hal ini dikarenakan layanan e-Samsat dapat memudahkan masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor juga untuk kemudahan proses pelayanan tanpa harus datang langsung ke Kantor Samsat guna memutus tali rantai penyebaran Covid-19. Maka dari itu pada masa pandemi Covid-19 semuanya harus mampu beradaptasi dengan era digitalisasi.

Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung Berdasarkan Aspek Integrasi

Menurut Duncan yang dikutip ulang oleh Richard M Steers (1985) integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Pada kegiatan sosialisasi mengenai layanan e-Samsat kepada masyarakat Wajib Pajak, Bapenda Jawa Barat bekerja sama dengan Bank BJB, Polri, dan Jasa Raharja sebagai mitra yang mendukung pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat. Adapun untuk melakukan kegiatan sosialisasi, Bapenda berkolaborasi dengan OPD-OPD lain, juga perangkat daerah lain seperti Dinas Komunikasi kemudian dengan kabupaten/kota. Selain itu untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi mengenai layanan e-Samsat, Bapenda juga berkolaborasi dengan UMKM dan komunitas hobi, serta merchant-merchant seperti Alfamart, Alfamidi, Indomart, Bukalapak, Tokopedia, dan Kaspro.

Terdapat integrasi atau kerja sama yang baik dengan pihak luar selain Bapenda Jawa Barat dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi mengenai layanan e-Samsat kepada masyarakat Wajib Pajak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Bapenda Jawa Barat mampu melaksanakan kegiatan sosialisasi mengenai layanan e-Samsat secara cukup optimal dibantu dengan adanya hubungan kerja sama antara Bapenda Provinsi Jawa Barat dengan Bank BJB, Jasa Raharja dan Polri sebagai mitra yang mendukung pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat. Sosialisasi mengenai e-Samsat maupun seluruh program Bapenda Jawa Barat bagi masyarakat Kota Bandung dan seluruh warga Jawa Barat, dilaksanakan secara *online* dan *offline* terutama di masa pandemic covid-19 dengan fokus sosialisasi saat ini dilakukan di media sosial Bapenda Provinsi Jawa Barat. Selain itu, untuk mewujudkan kepatuhan masyarakat Wajib Pajak Kota Bandung dalam membayar

Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat, Bapenda Jawa Barat melibatkan Dinas Komunikasi serta OPD lain dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi mengenai layanan e-Samsat, serta *collection agent* seperti Alfamart, Alfamidi, Indomart, Bukalapak, Tokopedia, Kaspro yang cukup berkomitmen dan konsisten untuk ikut serta membantu Bapenda dalam menyosialisasikan layanan e-Samsat kepada masyarakat Wajib Pajak. Dengan adanya konsensus dan kerja sama yang baik antara Bapenda Jawa Barat dengan pihak lain dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi, maka penyampaian penggunaan layanan e-Samsat akan lebih mudah dan luas tersampaikan ke masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat Wajib Pajak mengenai kemudahan serta keuntungan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat serta memberi pengertian kepada masyarakat Wajib Pajak bahwa pembayaran melalui layanan e-Samsat dengan bayar lewat Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau gerai modern seperti Alfamart, Alfamidi, Indomart dan Bukalapak, Tokopedia juga merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat. Dengan tujuan lain yang diharapkan adalah kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Bapenda Jawa Barat serta beberapa pihak lain yang bekerja sama dengan Bapenda mengenai layanan e-Samsat kepada masyarakat, dapat membuat para Wajib Pajak mulai membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor yang sebelumnya melalui pembayaran konvensional dengan datang langsung ke gerai samsat beralih ke pembayaran melalui layanan e-Samsat atau meningkatkan kepatuhan serta kesadaran masyarakat Wajib Pajak Kota Bandung membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat.

Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar

Janitra, Volume 3, Nomor 1, April 2023, Syahla Adistya Maghfira

Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung Berdasarkan Aspek Adaptasi

Menurut Duncan yang dikutip ulang oleh Steers (1985) adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan tenaga kerja. Dalam hal ini program-program serta kebijakan yang dibuat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat harus sesuai dan sejalan dengan kebutuhan, nilai-nilai, serta harapan dari masyarakat. Hal tersebut penting karena akan menciptakan arah kebijakan yang sesuai dengan lingkungan sosial dan keadaan masyarakat, karena pada dasarnya masyarakatlah yang merasakan dampak dari kebijakan atau program yang dibuat oleh pemerintah, maka dari itu pendapat serta harapan masyarakat penting dalam melihat kesesuaian antara kebijakan atau program yang akan diimplementasikan. Bapenda Jawa Barat terus beradaptasi menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta harapan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat Wajib Pajak Kota Bandung membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat, seperti halnya pengembangan e-Samsat Jawa Barat pada tahun 2018 yang sebelumnya pembayaran hanya bisa dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Bapenda melakukan pengembangan pembayaran e-Samsat dengan hadirnya Samsat J'Bret (Samsat Jawa Barat Ngabret) dengan bentuk programnya yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di gerai modern atau minimarket seperti Alfamidi, Alfamart, Indomart juga pembayaran melalui aplikasi belanja online seperti Tokopedia, Bukalapak dan Kaspro. Hal tersebut adalah upaya untuk terus memberikan kemudahan kepada masyarakat Wajib Pajak dalam mengakses layanan samsat sehingga pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak lagi harus dilakukan secara konvensional di Kantor Layanan Samsat. Tetapi kenyataan yang terjadi di lapangan

justru sebaliknya, para masyarakat Wajib Pajak belum banyak yang menggunakan inovasi digitalisasi yang telah dicanangkan oleh pemerintah. Terdapat beberapa alasan masyarakat tidak menggunakan layanan e-Samsat antara lain yaitu masyarakat yang belum sepenuhnya melek literasi digital, lebih percaya dan yakin dengan pembayaran konvensional, serta sistem yang dianggap kurang praktis. Dalam pelaksanaan penerapan layanan e-Samsat kepada masyarakat Wajib Pajak, Bapenda Provinsi Jawa Barat didukung dan ditunjang oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai contohnya yaitu lokasi ATM yang Bank yang sudah banyak tersebar dan strategis. Penerapan e-Samsat juga didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dari aspek keahliannya dalam melaksanakan penerapan layanan e-Samsat kepada masyarakat. Walaupun dalam internal instansi jumlah sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang, tetapi untuk kompetensi kualifikasi pendidikan sudah cukup memadai dilihat dari penggunaan teknologi yang digunakan menunjukkan juga bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat sudah mumpuni karena dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat mengikuti perkembangan zaman.

Masyarakat Indonesia cenderung memilih sesuatu yang praktis dan tidak merepotkan, itu pun berlaku untuk proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Bapenda Provinsi Jawa Barat sudah memberikan kemudahan pembayaran untuk Wajib Pajak yaitu adanya inovasi layanan e-Samsat, Sambara dan Samsat J'Bret dengan proses yang mudah dilakukan tanpa perlu datang langsung ke Kantor Samsat tetapi masyarakat Wajib Pajak tetap memilih layanan konvensional walaupun harus mengantri. Masyarakat lebih yakin dan percaya dengan pembayaran konvensional karena pengesahan STNK selesai di hari yang sama berbeda dengan pembayaran melalui layanan e-Samsat yang hanya

mendapat struck bayar dan tetap harus melakukan pengesahan STNK dengan datang ke Kantor Samsat. Selanjutnya dari segi e-Samsat pun dinilai tidak adaptif walaupun saat ini ATM Bank dan channeling pembayaran sudah strategis dan tersebar di mana-mana tetapi masyarakat tetap lebih memilih pembayaran konvensional dengan datang langsung ke Kantor Samsat daripada menggunakan layanan e-Samsat dikarenakan sistem yang kurang praktis karena validasi tetap dilakukan secara manual dengan datang ke Kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat Wajib Pajak ditambah dengan masyarakat yang membayar pajak itu bukan kaum milenial yang sudah melek literasi digital tetapi lebih banyak orang tua yang tidak paham dengan cara kerja pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat, sistem aplikasi yang bergantung pada jaringan sehingga terkadang eror, sehingga banyak Wajib Pajak yang tetap memilih pembayaran konvensional.

Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung Berdasarkan Strategi Sosialisasi Perpajakan menurut Winerungan (2013)

Menurut Winerungan dalam Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung tahun 2013 menjelaskan beberapa strategi sosialisasi perpajakan yaitu 1. Publikasi (*Publication*); 2. Kegiatan (*Event*); 3. Pemberitaan (*News*); 4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*); 5. Pencantuman Identitas (*Identity*); 6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*). Dengan strategi sosialisasi perpajakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat Wajib

Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang berdampak juga untuk menaikkan pendapatan daerah Kota Bandung.

1. Publikasi

Bapenda Provinsi Jawa Barat berkomitmen untuk terus memublikasikan layanan e-Samsat kepada masyarakat Wajib Pajak dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat. Sarana publikasi yang digunakan oleh Bapenda saat ini bertumpu pada media sosial seperti *Instagram*, *website* Bapenda Jabar, *Youtube* maupun status *WhatsApp*, sehingga anggaran yang dikeluarkan tidak terlalu besar. Adapun publikasi melalui media cetak seperti koran atau majalah tidak dilakukan secara rutin seperti melalui media sosial karena untuk media cetak berbenturan dengan publikasi program lain juga di masa pandemic Covid-19 banyak anggaran yang dipangkas dan dialihkan untuk keperluan lainnya yang lebih mendesak. Strategi sosialisasi dalam pelaksanaan publikasi melalui media sosial sudah cukup baik dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat maupun collection agent yang bekerja sama dengan Bapenda Jawa Barat. Namun sosialisasi melalui media sosial tersebut tidak cukup efektif untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor

2. Kegiatan

Sebelum masa pandemic Covid-19, Bapenda Provinsi Jawa Barat mengadakan kegiatan sosialisasi secara tatap muka salah satunya yaitu rapat sosialisasi yang melibatkan masyarakat secara langsung serta penyuluh pajak. Selanjutnya Bapenda juga pernah melakukan sosialisasi e-Samsat lewat maskara yaitu mobil masyarakat desa juara bekerja sama

dengan DPM desa, sosialisasi lewat toa keliling desa dan menjelaskan secara langsung mengenai apa itu layanan e-Samsat, bagaimana mekanisme pembayaran melalui e-Samsat serta kemudahan melakukan pembayaran menggunakan layanan e-Samsat. Namun saat ini dilakukan pengalihan kegiatan sosialisasi ke media sosial, hal tersebut dikarenakan untuk memutus tali rantai penyebaran Covid-19 juga untuk menekan anggaran.

3. Pemberitaan

Sejauh ini sosialisasi mengenai layanan pembayaran perpajakan yang dilakukan oleh Bapenda Jawa Barat banyak dilakukan melalui media sosial milik Bapenda seperti *website* dan *Instagram* yang lumayan cukup aktif dalam memberikan konten-konten inovasi pelayanan dan pemberitaan mengenai perpajakan.

4. Keterlibatan Komunitas

Keterlibatan komunitas yang dilibatkan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat yaitu komunitas hobi tersebut tidak sesuai dengan strategi sosialisasi perpajakan menurut Winerungan (2013) yaitu keterlibatan komunitas dengan maksud untuk mendekatkan institusi perpajakan dengan masyarakat Wajib Pajak, di mana masyarakat dapat secara langsung dan mudah berinteraksi dengan petugas pajak seperti menanyakan manfaat serta kemudahan membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat. Dalam hal ini, komunitas hobi Kota Bandung hanya ikut serta membantu Bapenda Jawa Barat untuk menjadi agent sosialisasi di media sosial tetapi tidak membantu Bapenda untuk berinteraksi secara langsung dengan masyarakat guna menjelaskan dan melakukan penyuluhan mengenai

perpajakan kepada masyarakat Wajib Pajak.

5. Pencantuman Identitas

Terdapat pencantuman identitas yaitu logo Bapenda Provinsi Jawa Barat, logo Jasa Raharja dan Polri selaku mitra yang mendukung pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat. Pencantuman identitas tersebut dimaksudkan untuk sarana promosi kepada masyarakat.

6. Pendekatan Pribadi

Sebelum masa Pandemi Covid-19, Bapenda Jawa Barat melaksanakan penelusuran KTMDU (kendaraan tidak melakukan daftar ulang) yang sekaligus menyosialisasikan mengenai program perpajakan seperti e-Samsat secara door to door kepada masyarakat. Penelusuran KTMDU dilakukan oleh penelusur yang petugasnya terdiri dari ASN dan juga petugas di luar ASN yaitu pihak-pihak tenaga kontrak penelusur KTMDU.

Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) Sederhana dalam Efektivitas Penerapan E-Samsat oleh Bapenda Jawa Barat dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung

Analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunity, Threat*) adalah suatu identifikasi faktor strategis secara sistematis untuk merumuskan suatu strategi. Analisis SWOT ini membandingkan antara faktor eksternal yaitu peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) dengan faktor internal yaitu kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*). Analisis SWOT ini bertujuan untuk memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*).

Berikut ini penulis sajikan tabel analisis SWOT secara sederhana terkait

efektivitas sosialisasi e-Samsat oleh Bapenda Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 2 ANALISIS SWOT

Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
1. SDM sudah terbentuk 2. Sarana dan prasarana internal dalam instansi sudah cukup memadai 3. Dukungan baik yang diberikan oleh pimpinan 4. Tersedianya <i>website</i> khusus Bapenda Jawa Barat 5. Terdapat konsensus dan komunikasi dalam hal sosialisasi dengan <i>collection agent</i> 6. Kompetensi kualifikasi pendidikan sudah cukup memadai dilihat dari penggunaan teknologi yang digunakan 7. Terdapat kebijakan atau aturan yang mengatur adanya e-Samsat. 8. Lokasi ATM yang strategis dan tersebar di mana-mana	1. Jumlah SDM Humas dalam internal instansi yang dimiliki masih kurang 2. Tidak ada SOP dalam pelaksanaan sosialisasi 3. Selama masa pandemic covid-19 sosialisasi secara tatap muka ditiadakan 4. Tidak melakukan monitoring dan evaluasi berkala secara internal 5. Tidak ada urgensi yang ditetapkan untuk melakukan pembayaran melalui e-Samsat
Peluang (<i>Opportunity</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
1. Bapenda Jawa Barat sebagai	1. Masyarakat yang belum

perumus kebijakan	melek literasi digital
2. Era digitalisasi	2. Tidak semua masyarakat memiliki media sosial
3. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi	3. Sinyal yang tidak stabil
4. <i>Instagram</i> dan <i>website</i> yang aktif	4. Mekanisme yang dianggap tidak praktis
5. Terdapat komunikasi dan kerja sama dengan aparat pemerintahan tingkat daerah	5. Sosialisasi melalui media sosial tidak cukup mengunggah kesadaran masyarakat
6. Dukungan dari lingkungan instansi maupun luar instansi	

(Sumber: Penulis, 2022)

Upaya Alternatif dari hasil SWOT

Berdasarkan pemaparan mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dapat menghasilkan strategi-strategi sebagai bentuk upaya penyelesaian permasalahan yang terdapat pada pelaksanaan sosialisasi layanan e-Samsat oleh Bapenda Jawa Barat dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung, penulis kemudian Menyusun strategi dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut: Memaksimalkan media sosial sebagai media sosialisasi, bekerja sama dengan aparat pemerintah tingkat daerah untuk ikut serta melaksanakan sosialisasi, mempertahankan komunikasi serta kerja sama yang telah terjalin baik dengan berbagai pihak, meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dengan melakukan pembinaan agar strategi yang dilaksanakan berjalan dengan baik, menggali inovasi sosialisasi seperti apa yang kiranya bisa menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan e-Samsat, membuat SOP khusus dalam pelaksanaan sosialisasi, mengadakan monitoring dan evaluasi

berkala secara internal, memperbaiki mekanisme pengesahan STNK, menghilangkan prosedur terkait penukaran struk pembayaran ke Kantor Samsat untuk melakukan pengesahan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa penerapan layanan e-Samsat yang dilakukan oleh Bapenda Jawa Barat walaupun dalam pelaksanaan penerapan e-Samsat sudah didukung oleh sarana prasarana yang cukup memadai untuk melakukan pembayaran melalui e-Samsat yaitu lokasi ATM yang strategis dan tersebar di mana-mana tidak cukup untuk membuat masyarakat mulai beralih melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat, sosialisasi juga sudah dioptimalkan melalui berbagai cara namun hal tersebut belum cukup efektif untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor khususnya melalui e-Samsat karena Wajib Pajak yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-Samsat masih di bawah 2%. Tujuan penerapan e-Samsat adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta meminimalisir keterlambatan pembayaran namun kenyataannya masyarakat justru menganggap pembayaran melalui e-Samsat kurang praktis karena sistem validasi masih secara manual yaitu tetap harus datang ke Kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK. Selanjutnya karena sebagian besar pembayar pajak adalah kaum dengan usia sudah tidak produktif alias orang tua yang belum melek literasi digitalnya, maka tujuan dan sasaran penerapan e-Samsat pun tidak tercapai dan hal tersebut berbanding lurus dengan pencapaian kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat.

Referensi

- Kurnia Rahayu, Siti. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Napitupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto., Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi (kaidah perilaku)*. Jakarta: Erlangga.
- Choirunnisa. 2018. *Penerapan Sistem Administrasi Modern Berbasis e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (skripsi)*. Jakarta: UIN Jakarta.
- Winerungan, O. L. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 1(3), 960–970.
- Yoga, A. S. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Perhitungan Dasar PKB dan BBNKB
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak No: Per-03/ PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan. Dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak Pasal 1 ayat (1)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2