

IMPLEMENTASI E-SAMSAT SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

TAUFIK HIDAYAT, ASIH HANDAYANTI
taufikhid161998@gmail.com, asihhandayanti@uninus.ac.id

Abstract

Public services become an arena for interaction between the community and the government through the E-Samsat application as an effort to improve the quality of public services in Government Agencies which states that government officials must use telematics technology to create good governance. This study used qualitative research methods. The results of the study show the implementation of E-Samsat as a Form of Public Service in Paying Motor Vehicle Taxes at Samsat Rancaekek based on four supporting elements. Innovation makes it easier for people to pay motor vehicle taxes anywhere. Samsat Rancaekek uses conventional communication channels such as banners advertised on billboards to distributed brochures. In terms of space and time, with the E-Samsat application, there is no need to queue to pay motor vehicle taxes. The implementation of the obligation to pay PKB is made easier by the E-samsat innovation, with the intensity of socialization that often does not rule out the possibility that the public's understanding of this system can meet expectations. In general, it can be concluded that the innovation of paying motorized vehicle taxes through E-Samsat can be said to have been running by using mainstream media such as Instagram and Whatsapp to socialize these programs to the public, but in its implementation there are still obstacles from its use due to the lack of public understanding of E-Samsat. .

Key Words: E-Samsat, E-Government, Public Service, Diffusion of Innovation, Tax

Pendahuluan

Aplikasi perangkat bergerak atau mobile application adalah perangkat lunak yang berjalan pada *smartphone*, *tablet*, atau perangkat yang sejenis. Seiring dengan perkembangan model dan jenis perangkat bergerak, aplikasi *mobile* juga mengalami

pertumbuhan penggunaan yang sangat pesat. Perkembangan perangkat bergerak saat ini tidak dapat dilepaskan dari perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi diawali dari teknologi pesawat telepon, komputer,

internet, dan teknologi komunikasi seluler maupun nirkabel (*wireless*), sampai dengan teknologi perangkat bergerak yang digunakan saat ini. Teknologi perangkat bergerak yang lebih dikenal dengan *smartphone* merupakan gabungan dari fungsi telepon, komputer, komunikasi seluler dan internet serta tambahan lain seperti sensor dan penentu lokasi yang dikemas dalam satu perangkat. *Smartphone* sebagai teknologi komunikasi yang mudah dimiliki masyarakat, membuat teknologi komunikasi nir massa atau yang akrab disebut dengan HP ini sudah merambah ke daerah-daerah hampir di seluruh Indonesia. Keberadaan teknologi ini mampu mengubah pola komunikasi, memperoleh dan menyebarkan informasi secara cepat, sehingga dapat menimbulkan umpan balik (*feedback*) yang cepat. Akses internet yang mudah dijangkau melalui *smartphone*, membuat kegunaannya dapat diakses dimana saja dan kapan saja, seperti dalam membayar pajak kini sudah bisa dilakukan di rumah atau dimana saja hanya dengan menggunakan *smartphone*.

Dalam hal perkembangan teknologi tersebut, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi ajang interaksi/komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Penggunaan teknologi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Instansi Pemerintahan mulai dikenalkan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden RI No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk menciptakan *good governance*. Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat untuk lebih responsif, aspirasi dan kepuasan

yang berorientasi kepada masyarakat, kini pemerintahan memanfaatkan teknologi internet dalam melayani kebutuhan masyarakat membayar pajak, sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini sosialisasi mengenai pelayanan publik berbasis teknologi harus dilakukan secara intensif dan efektif, guna tercapainya kualitas pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat, sehingga sosialisasi dalam bidang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Media merupakan faktor penting dalam pelayanan publik untuk menyampaikan sebuah informasi, atau menerima informasi. Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Di zaman yang sangat canggih ini teknologi telekomunikasi merupakan cara yang paling efektif dan efisien untuk menyampaikan atau mengirimkan informasi ataupun berita seperti melalui website dan media sosial, karena pesan yang disampaikan dapat dengan mudah diterima oleh khalayak umum, seperti informasi seputar perpajakan, masyarakat kini sudah dapat mengetahui informasi mengenai perpajakan melalui website dan media sosial.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang besar sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Penggunaan kendaraan bermotor di Jawa Barat khususnya di Wilayah Rancaekek Kabupaten Bandung memiliki jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi. Pada tahun 2019 jumlah potensi kendaraan

bermotor di Wilayah Rancaekek mencapai 533.641 kendaraan bermotor. Dari jumlah potensi kendaraan bermotor tersebut, tentu potensi pemungutan pajak di Wilayah Rancaekek pun cukup besar. (Sumber Samsat Rancaekek)

Pentingnya penyediaan pelayanan publik dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor sangat berguna untuk membangun daerah, layanan yang berkualitas serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Maka hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilakukan.

Dalam rangka memenuhi tuntutan serta amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Provinsi Jawa Barat melakukan sebuah terobosan, inovasi berupa E-Samsat yang di launching pada tanggal 22 November 2014. E - S a m s a t merupakan sebuah inovasi pembayaran pajak melalui sistem online, E-Samsat diharapkan mampu menghindari praktik percaloan, memberikan pelayanan yang transparan kepada wajib pajak, dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Metode pembayaran E-Samsat ini dapat dilakukan via ATM Bank BJB dan Bank yang bekerjasama dalam program E-Samsat. Layanan E-Samsat melingkupi pembayaran pajak kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan.

Samsat Rancaekek sudah mulai mengimplementasikan program

E-Samsat, implementasi E-Samsat yang sudah dijalankan menjadikan kesempatan dan tantangan bagi Samsat Rancaekek untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan Implementasi program E-Samsat di Samsat Rancaekek, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam membayar pajak melalui E-Samsat, Adapun masalah lain yang peneliti temukan yaitu mengenai fasilitas layanan E-Samsat, seperti kurangnya informasi atau kurang jelasnya tanda lokasi mengenai layanan E-Samsat. Dan yang terakhir peneliti menemukan bahwa dalam pelaksanaan Implementasi E-Samsat di Samsat Rancaekek terdapat masih kurangnya sosialisasi dalam menginformasikan program E-Samsat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui implementasi E-Samsat yang dilakukan oleh Samsat Rancaekek untuk mewujudkan dan meningkatkan kualitas dalam pelayanannya.

Metodologi

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2017: 184) berpendapat bahwa penelitian studi kasus adalah upaya menantang yang menuntut pada keterampilan dan keahlian peneliti, berhasil menghubungkan teori dan praktek dengan menghadirkan luasnya studi kasus penelitian dan significance sejarah pada tingkat praktis.

Alasan menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus adalah karena penelitian ini akan meneliti secara mendalam. Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti apakah implementasi e-samsat sebagai wujud

kemudahan layanan kepada masyarakat dalam membayar PKB dapat berdampak terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Penelitian dilakukan di Samsat Rancaekek yang berlokasi di Jl. K.H. Ahmad Sadili No.66, Jelegong, Kec. Rancaekek, Bandung, Jawa Barat 40394.

Hasil dan Pembahasan

Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek dan Samsat Rancaekek merupakan perangkat daerah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pemungutuan pajak serta informasi mengenai kendaraan bermotor lainnya. Dalam era revolusi 4.0 saat ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sudah tidak asing lagi bagi kalangan umum dan pemerintahan. Dalam hal ini Samsat Rancaekek juga ingin mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dengan melaksanakan pembayaran pajak berbasis elektronik melalui E-Samsat.

Terkait dengan bagaimana Implementasi E-Samsat di Samsat Rancaekek, berdasarkan data dan fakta yang peneliti dapatkan dilokasi penelitian, serta hasil wawancara dan observasi yang peneliti simpulkan maka pembahasannya ada di bawah ini.

1. Analisis Elemen Inovasi

Inovasi meliputi adanya hasil penemuan yang diciptakan seseorang dengan melibatkan beberapa unsur yang saling mendukung keberhasilan guna mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu.

Untuk mengetahui seberapa jauh peran elemen inovasi mengenai berjalannya implementasi E-Samsat sebagai wujud pelayanan publik dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Rancaekek.

Maka peneliti mengajukan pertanyaan bagaimana pendapat tentang Inovasi E-Samsat serta bagaimana mekanisme pembayaran E-samsat, Kendala Inovasi E-Samsat, Upaya mengatasi kendala E-Samsat dan adakah Inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor selain E-Samsat di Samsat Rancaekek.

Berdasarkan wawancara secara mendalam serta observasi yang kemudian peneliti analisa dan simpulkan bahwa Samsat Rancaekek mempunyai suatu inovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik yaitu dengan menerapkan suatu sistem pembayaran pajak melalui online yaitu E-Samsat.

Dengan adanya inovasi E-Samsat ini membuat masyarakat tidak perlu lagi mengantri berjam-jam hanya untuk melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor, masyarakat juga tidak perlu menggunakan calo yang memanfaatkan antrian panjang karena mekanisme pembayaran pajak melalui E-Samsat ini dapat dilakukan dimana saja melalui mesin ATM dengan Bank yang sudah bekerja sama dengan program E-Samsat seperti Bank BJB dan Bank BNI.

Selain itu, dalam hal inovasi E-Samsat ini juga tentu terdapat sebuah kendala yaitu masih banyaknya masyarakat yang tidak menggunakan rekening Bank BJB, karena pada pelaksanaannya metode pembayaran E-Samsat ini harus dilakukan melalui rekening Bank BJB.

Namun ada upaya yang dilakukan oleh Samsat Rancaekek dalam mengatasi kendala tersebut yaitu dengan mengalihkan pembayarannya melalui Samsat J'Bret

yang metode pembayarannya dapat dilakukan melalui Alfamart, Indomaret, Alfamidi, Tokopedia, Bukalapak dan Kaspro. Sehingga apabila ada masyarakat yang tidak mempunyai rekening Bank Bjb tetap dapat melakukan transaksi pembayaran E-Samsat. Selain inovasi E-Samsat, Samsat Rancaekek mempunyai inovasi lain dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu inovasi berupa Samsat J'Bret.

Sama halnya dengan E-Samsat, Samsat J'Bret ini merupakan suatu sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, tetapi metode pembayarannya dapat dilakukan Via Alfamart, Indomaret, Tokopedia, Bukalapak dan Kaspro, tentu dengan inovasi ini semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Analisis Elemen Saluran Komunikasi

Penerapan E-Samsat juga harus ditunjang dengan media dalam mensosialisasikannya, media merupakan faktor yang harus dipersiapkan dan digunakan dalam pelaksanaan E-Samsat.

Media saluran komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikannya berupa media sosial mainstream seperti Instagram dan WhatsApp, namun peranan kedua media ini berbeda, Instagram digunakan untuk mengkonfirmasi program-program kepada masyarakat atau pihak Eksternal, sedangkan media WhatsApp digunakan untuk mengkonfirmasi program-program kepada pihak Internal. Proses pensosialisasian ini merupakan sebuah perintah oleh pusat.

Selain menggunakan media sosial mainstream seperti instagram dan whatsapp, Samsat Rancaekek

menggunakan saluran komunikasi konvensional seperti spanduk yang di iklankan pada papan reklame hingga brosur yang disebar.

3. Analisis Elemen Jangka Waktu

Dalam penggunaan E-samsat di Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung, sejak adanya penerapan E-samsat kepada masyarakat, menurut dari hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan penggunaan aplikasi ini membawa dampak positif dari segi ruang dan waktu.

Aplikasi ini dinilai dapat mempermudah segala transaksi yang dilakukan di berbagai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), dari segi ruang dan waktu dengan adanya aplikasi E-Samsat ini tidak perlu lagi mengantri untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Analisis Elemen Sistem Sosial.

Pelaksanaan kewajiban dalam membayar PKB dipermudah dengan adanya inovasi E-samsat sehingga membantu masyarakat dalam mempercepat pelaksanaan pembayaran kewajiban PKB tersebut. Menurut petugas layanan E-samsat, penggunaan sistem ini sangat mudah apabila masyarakat wajib pajak memiliki kemauan dalam mengaksesnya.

Namun dalam penggunaanya beberapa wajib pajak masih ada yang belum mengetahui sistem E-samsat oleh karenanya banyak yang tidak tahu cara pembayaran melalui sitem ini, hal ini didasari dari kurangnya pemahaman masyarakat tentang E-samsat, dengan intensitas sosialisasi yang sering juga tidak menutup kemungkinan bahwa pemahaman masyarakat mengenai sistem ini dapat sesuai harapan.

Kesimpulan

Inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat dapat dikatakan sudah berjalan, meskipun dalam pengimplementasiannya belum optimal seperti kurangnya pemahaman masyarakat dalam membayar pajak melalui E-Samsat.

Media *mainstream* seperti Instagram dan Whatsapp digunakan untuk mensosialisasikan berbagai program kepada masyarakat. Selain itu, Samsat Rancaekek menggunakan media konvensional seperti Spanduk yang di iklankan pada papan reklame hingga

brosur yang disebar.

Masih adanya masyarakat yang tidak memiliki rekening Bank Bjb dan kurangnya minat masyarakat untuk menggali informasi mengenai Electronic Samsat berpengaruh terhadap kurangnya pemahaman mengenai proses pembayaran pajak melalui sistem online. Selain itu, tidak adanya informasi cetak seperti meletakan brosur di ATM untuk langkah-langkah dalam mengakses E-Samsat berpengaruh terhadap kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah, 2015 Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- H. Tachjan, 2006 Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: APIPI Bandung.
- Herman Tolle, Aryo Pinandito, Agi Putra Kharisma, Ratih Kartika Dewi, 2017. Perkembangan Aplikasi Perangkat Bergerak konsep & Implementasi. Malang: UB Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- Arfah Habib Saragih, Dkk (2019). Impelentasi Electronic Samsat Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Depok. Jurnal Vol. 11 No. 1
- Dewi Ariningrum Rusmiati, (2 0 1 5) Analisis Difusi Inovasi Dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi. Depok. Jurnal Vol. 6 No. 2
- Dewi Irawati. 2011). Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis. Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang
- Fanisya Surya Wardan, (2018). Penerapan E-Government Dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur. Jurnal Vol. 7 No.2
- Indriyani Ma'rifaah, (2014). Validitas Penelitian Kualitatif
- Marlang Rumimpun, (2019). Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo di Ranotana, Manado. Jurnal Vol. 3 No. 1
- Niken Apriliana Susanti. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpanjakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak, Kendaraan Bermotor. Yogyakarta
- RestariDewi,FelizaZubair,AdeKadarisman

(2018), Strategi Komunikasi Publik Dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa Terhadap Penerapan PTNBH, Universitas Padjajaran, Jatinangor.

Yenty Yuliana Oviliani, (2000). Penggunaan Teknologi Internet Dalam Bisnis. Universitas Kristen Petra. Jawa Timur. Jurnal Vol. 2 No. 1

