

## **IMPLEMENTASI E-SAMSAT PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR OLEH WAJIB PAJAK DI KOTA BEKASI**

**Luky Thio**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan  
luky.thio29@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The aim of the research is to evaluate the application of E-Samsat as a tool to build trust and increase taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Bekasi City. In collecting data, the author used observation, documentation and interviews. The results of the research show that Motor Vehicle Taxpayers in Bekasi City in carrying out their tax obligations, namely paying Motor Vehicle Tax online via E-SAMSAT, are still said to be quite low, as evidenced by the contribution of online Motor Vehicle Tax revenue which is still very low compared to online Motor Vehicle Tax revenue. manually. The solution or effort that must be made by Bekasi City SAMSAT to overcome obstacles in the implementation or execution of payments via E-SAMSAT is to promote the payment of Motor Vehicle Tax using E-SAMSAT through various social media more actively so that the interest of Motor Vehicle Taxpayers increases in pay motor vehicle tax online, and always maintain and repair the E-SAMSAT application server so that in the future there are no errors.*

**Keywords:** *E-Samsat, Tax Payer, Bekasi City*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi penerapan E-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Penulis dalam melakukan pengumpulan data yang digunakan odengan menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yakni membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara online melalui E-SAMSAT masih dikatakan cukup rendah, dibuktikan dengan kontribusi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor secara online masih sangat rendah dibandingkan dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor secara manual. Solusi atau upaya yang harus dilakukan oleh pihak SAMSAT Kota Bekasi dalam mengatasi hambatan dalam implementasi atau pelaksanaan pembayaran melalui E-SAMSAT yaitu melakukan promosi mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan E-SAMSAT melalui berbagai media sosial dengan lebih giat agar minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotornya secara online, serta selalu memelihara dan memperbaiki server aplikasi E-SAMSAT agar kedepannya tidak terjadi kesalahan

**Kata kunci:** E-Samsat, Wajib Pajak, Kota Bekasi

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama bagi negara yang dibayarkan oleh warga negara. Dalam mewujudkan pembangunan nasional berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pemerintah dalam hal ini mengambil peran penting sebagai pembuat kebijakan memberikan kewenangan kepada setiap daerah untuk menciptakan dan mengatur perekonomiannya sendiri. Baik dari Provinsi, Kota, maupun Kabupaten dapat bergerak sendiri dalam menghidupi dan menyediakan dana untuk membiayai kegiatan ekonominya masing-masing (Rahayu, 2017). Dalam meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya, tiap daerah berhak membebaskan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang diharapkan dapat membantu pembiayaan daerah untuk menjalankan kebijakan otonominya. Nantinya sumber pajak daerah tersebut diharapkan menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, dan pembangunan daerah untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat (Resmi, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa jenis Pajak Provinsi ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis pajak yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), dan Pajak Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Nantinya pajak tersebut akan dijadikan sebagai potensi pendapatan daerah (Harjo, 2019). Semakin berkembang dan melesatnya aktivitas ekonomi membuat mobilitas yang dihasilkan oleh masyarakat semakin tidak terbendung. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan atau aktivitas masyarakat sehari-hari. Kendaraan bermotor merupakan moda transportasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Daya tarik serta daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin pesat bertambah. Dengan bertambahnya kendaraan bermotor hal tersebut menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Dari meningkatnya daya tarik

masyarakat terhadap kendaraan bermotor, pemerintah memanfaatkan hal tersebut untuk mencari pajak setiap masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak Daerah yang dipungut oleh Pemerintah Daerah tak terkecuali di Provinsi Jawa Barat terutama di Kota Bekasi. Dasar Hukum dari pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah, sedangkan pada masing-masing daerah diatur dalam Peraturan Daerah di masing-masing daerah tersebut. Untuk pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi diatur dalam Peraturan Daerah Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yaitu “Dengan peraturan daerah ini menetapkan pungutan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.” Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor ini melibatkan banyak instansi disebabkan adanya aspek-aspek yang harus dimasukkan dalam unsur penentuan biaya-biaya dalam elemen Pajak Kendaraan Bermotor dan unsur keamanan kepemilikan kendaraan bermotor tersebut, antara lain biaya asuransi kecelakaan, biaya kepemilikan hak kendaraan, dan biaya lain yang berhubungan dengan kepemilikan kendaraan bermotor. Sedangkan instansi yang terlibat dalam pemajakan kendaraan bermotor ini adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Republik Indonesia, dan PT Asuransi Jasa Raharja (PERSERO). Untuk memudahkan koordinasi antar lintas instansi tersebut dibentuklah satu cara dengan pelayanan satu pintu yang dinamakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimana masing-masing instansi akan bekerja dalam satu tempat pelayanan. Dalam hal ini SAMSAT bertugas untuk memberikan pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan semua itu dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”. Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak (WP) untuk secara langsung dan bersamasama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tetapi dalam pelaksanaannya pemungutan pajak

seringkali mengalami kendala atau permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain, yaitu masih banyaknya wajib pajak yang tidak membayar Pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor seperti kurangnya kesadaran wajib pajak, adanya Wajib Pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya dan berbagai faktor lainnya yang mengakibatkan Wajib Pajak tidak patuh terhadap pembayaran pajak. Dalam hal ini pemerintah dalam mengoptimalisasikan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melakukan inovasi terhadap masyarakat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sistem tersebut dinamakan Samsat Elektronik (E-SAMSAT). E-SAMSAT merupakan salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia. Layanan E-SAMSAT dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan layanan E-SAMSAT ini Wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotornya kapan saja secara online. Namun faktanya layanan E-SAMSAT yang sudah berlaku masih kurang dalam menarik perhatian Wajib Pajak kendaraan bermotor. Wajib Pajak kendaraan bermotor sampai saat ini masih banyak yang memilih untuk datang secara langsung ke Kantor Samsat ataupun memilih menggunakan biro jasa perantara untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Bahkan masih banyak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya meskipun pemerintah telah melakukan inovasi melalui layanan Samsat Elektronik (ESAMSAT). Meskipun pemerintah telah menyediakan layanan pembayaran pajak khususnya pajak kendaraan bermotor secara elektronik dengan maksud untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan salah satu kewajiban perpajakannya, yakni pembayaran pajaknya harus disertai dengan kesadaran wajib pajak untuk aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ini, peran serta Wajib Pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Dari data yang penulis terima terkait target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Kota Bekasi tahun 2018-2020 menunjukkan bahwa 4 target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mencapai 104,87%

dimana realisasi penerimaan atas Pajak Kendaraan Bermotor ini melebihi target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Pada tahun 2019 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mencapai 103,71% dan pencapaian ini mengalami penurunan secara presentase dibandingkan dengan tahun sebelumnya, namun secara nominal penerimaan pada tahun 2019 ini tetap melebihi target yang ditentukan. Sedangkan pada tahun 2020 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan yang sangat signifikan dibandingkan dengan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun sebelumnya baik secara presentase maupun secara nominal, yaitu hanya mencapai 78,06% dari target yang ditentukan. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan andalan penerimaan pendapatan bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, seharusnya pembayaran pajak kendaraan bermotor garis lurus dengan jumlah kendaraan yang terdaftar pada data Pusat Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, baik kendaraan roda dua, roda empat maupun kendaraan bermotor lainnya yang termasuk dalam katagori kendaraan bermotor menurut peraturan perpajakan daerah yang berlaku. Data kendaraan bermotor yang terdaftar pada BAPENDA pun seharusnya sesuai dengan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terjual pada toko-toko atau dealer kendaraan bermotor di seluruh daerah Kabupaten & Kota se-provinsi Jawa Barat. Data kendaraan bermotor yang benar akan menambah akurasi data dalam menentukan target pendapatan pajak kendaraan bermotor yang dibuat oleh Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat setiap tahunnya. Berdasarkan Undang Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa pajak provinsi di Indonesia hanya terdiri dari 5 jenis pajak, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Dari kelima jenis pajak daerah tersebut Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah dengan kontribusi penerimaan tertinggi. Data jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor Samsat di wilayah Kota Bekasi tahun 2018-2020 yang penulis terima menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor maupun Wajib Pajak yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mengalami fluktuasi (kenaikan dan penurunan) pada setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah Wajib

Pajak yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mencapai 1.066.821, sedangkan yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mencapai 572.534. Pada tahun 2019 Wajib Pajak yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mencapai 1.069.546, pencapaian ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan pencapaian pada tahun sebelumnya, sedangkan yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mencapai 545.419, hal tersebut mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 Wajib Pajak yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan dibanding tahun-tahun sebelumnya yaitu 935.454, sedangkan yang tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor meningkat dari tahun-tahun sebelumnya yaitu menjadi 596.424. Dari data Wajib Pajak yang tercatat telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT Elektronik dan SAMSAT Manual di Kota Bekasi tahun 2018-2020 yang penulis terima menunjukkan bahwa setiap tahun sebagian besar Wajib Pajak Kendaraan Bermotor lebih banyak membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara manual yaitu dengan cara membayar secara langsung ke Kantor Samsat dibandingkan dengan membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara Elektronik melalui E-SAMSAT, meskipun membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara Elektronik melalui E-SAMSAT lebih praktis dan efisien. Fenomena tersebut sangat menarik sehingga penulis angkat sebagai tema pada penelitian ini. Berdasarkan permasalahan diatas, merujuk pada penelitian menurut Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019) yang melakukan penelitian tentang implementasi E-SAMSAT di Provinsi Bali pasca setahun berjalan serta faktor penghambatnya. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah satu tahun implementasi E-SAMSAT, belum menunjukkan manfaat yang signifikan. Adapun hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021) yang mana mereka melakukan penelitian tentang inovasi layanan aplikasi E-SAMSAT dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan

dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat telah berjalan dengan efektif. Dalam melakukan penelitian ini agar penulis dapat fokus kepada penelitian yang dituju, maka dilakukan pembatasan ruang lingkup penelitian, dimana penulis hanya akan meneliti tentang implementasi atau pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi melalui sistem elektronik (E-SAMSAT) tahun 2018-2021 beserta analisa tentang hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementasi tersebut disertai dengan analisis pemecahannya. Subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi, dengan maksud penulis ingin mengetahui sebagaimana besar tingkat pelaksanaan dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi dalam mengimplementasikan salah satu kewajiban perpajakannya yaitu melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya

## **TELAAH LITERATUR**

### **Pajak**

Pajak menurut S.I. Djajadiningrat (Resmi, 2019) bahwa pengertian Pajak yaitu: “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment”. Unsur-unsur pajak menurut Mardiasmo (Mardiasmo, 2018): 1) Iuran dari rakyat kepada Negara, yang berhak memungut pajak hanya Negara, berupa uang (bukan barang) 2) Berdasarkan Undang-Undang 3) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk 4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas

### **Fungsi Pajak**

Menurut Dwikora Harjo (Harjo, 2019), fungsi pajak terbagi menjadi dua, yaitu: 1) Fungsi Anggaran (Budgetair) Sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. 2) Fungsi Mengatur (Regulerend)

Fungsi ini adalah fungsi tambahan, yaitu fungsi dimana pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Pengelompokan Pajak Menurut Mardiasmo (Mardiasmo, 2018), pengelompokan pajak dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a) Pajak langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan
- b) Pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai

### **Elektronik SAMSAT (E-SAMSAT)**

E-SAMSAT adalah kepanjangan dari Elektronik Samsat dan tentunya jika terkait dengan elektronik maka akan erat hubungannya dengan sistem online. E-SAMSAT merupakan sebuah terobosan dari pemerintah dengan tujuan untuk mempermudah Wajib Pajak (WP) dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah hukumnya. E-SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank, Teller, Payment Point Online Banking (PPOB), maupun Mobile Banking yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia. Untuk dapat menggunakan layanan E-SAMSAT ini, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server SAMSAT harus sama dengan yang tercantum di rekening bank. Berikut ini merupakan manfaat dari Elektronik Samsat (E-SAMSAT): 1) Mengurangi antrian pada Samsat, karena Wajib Pajak datang ke Samsat hanya untuk proses pengesahan dan pengambilan nota pembayaran 2) Efisiensi tenaga kerja 3) Memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak, karena tidak menggunakan uang tunai 4) Menghindari keterlambatan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya dan menghindari denda pajak 5) Mendekatkan layanan kepada masyarakat Dengan menggunakan E-SAMSAT maka Wajib Pajak tidak perlu repot mengantri dan datang ke lokasi Samsat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk



membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT yang perlu dilakukan oleh Wajib Pajak adalah dengan mengunjungi situs E-SAMSAT, mengisi data kendaraan, mengisi daftar kota tempat pengambilan nota pajak motor online, dilanjutkan dengan proses pembayaran pajak motor online, yang kemudian pengambilan nota pajak di Samsat. 24 Berikut ini merupakan syarat bertransaksi melalui E-SAMSAT: 1) Wajib Pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam Server Samsat dan Data Nasabah di Bank. (NIK di KTP = NIK di Samsat) 2) Kendaraan tidak dalam status blokir polisi atau blokir data kepemilikan (jual beli) 3) Wajib Pajak memiliki nomor rekening dan fasilitas ATM Bank yang identitasnya sama dengan identitas pemilik kendaraan yang akan dibayar pajaknya 4) Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan 5) Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih 6) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun 7) Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum masa jatuh tempo

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe pendekatan Kualitatif. Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi alat penelitian ialah peneliti itu sendiri. Peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas penelitiannya. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang ditempuh untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang ada. Berikut ini merupakan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara mendatangi secara langsung lokasi Kantor Samsat di Kota Bekasi dengan tujuan agar penulis dapat melihat secara langsung kegiatan yang ada pada objek penelitian.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari berbagai sumber. Teknik Dokumentasi yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah mendokumentasikan data-data resmi yang diperoleh dari Kantor Samsat di Kota Bekasi antara lain data tentang jumlah pengguna Samsat Elektronik (E-SAMSAT) dan data lainnya yang relevan serta mendokumentasikan dalam bentuk gambar atau foto atas pengamatan situasi dan kondisi keadaan secara langsung bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak melalui Samsat Elektronik (E-SAMSAT) di loket Kantor Samsat yang berada di Kota Bekasi.

3. Teknik Wawancara

Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan apabila penulis telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh dari narasumber. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara terstruktur pewawancara telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur peneliti dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Wawancara Tidak Terstruktur Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dan penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang mengerti tentang permasalahan dan penggunaan E-SAMSAT, antara lain dari unsur pelaksana kebijakan yaitu salah satu Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Samsat, dan unsur Wajib Pajak Kendaraan Bermotor selaku subjek Pajak Kendaraan Bermotor.

**Penentuan Informan**

Berikut ini merupakan penentuan informan atau narasumber yang penulis tentukan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Dari pihak Regulator yaitu: Informan yang penulis pilih dari pihak Regulator yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan BAPENDA Jabar, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan P3DW SAMSAT Kota Bekasi, Pelaksana KTMDU P3DW SAMSAT Kota Bekasi.
- Dari pihak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu: Informan yang penulis pilih dari pihak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Wajib Pajak yang sudah pernah menggunakan E-SAMSAT dan mengerti tentang E-SAMSAT dan Wajib Pajak yang belum pernah menggunakan E-SAMSAT.
- Dari pihak Akademisi yaitu: Untuk jawaban dari informan akademisi nantinya akan digunakan sebagai masukan atau saran atas jawaban dari pihak Regulator maupun Wajib Pajak

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Analisis Data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan, dimana ketiga kegiatan tersebut merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Tiga jenis kegiatan utama analisis data merupakan proses siklus dan interaktif. Adapun proses analisis data yang dilakukan oleh penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Proses Reduksi Data Reduksi Data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Mereduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan kepada hal-hal yang penting. Sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam mengambil kesimpulan. Tahap Reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir. 2) Proses Penyajian Data Penyajian Data atau Data Display juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan

menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. 3) Proses Penarikan Kesimpulan Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

### **Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan, Penulis mengambil lokasi penelitian data di Kantor Samsat Kota Bekasi. Berikut adalah profil Kantor Samsat Kota Bekasi yang dijadikan sebagai objek penelitian: Nama Perusahaan : Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi Alamat : Jln. Ir H Juanda No.302 (Bulak Kapal), Bekasi 17113

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari penelitian yang sudah penulis lakukan didapatkan hasil penelitian sebagai berikut.

#### 1. Observasi

Dalam teknik pengumpulan data observasi ini penulis melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara melakukan penelitian pada Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi (Kantor SAMSAT Kota Bekasi), yang beralamat di Jalan Ir. H Juanda No.302 (Bulak Kapal), Bekasi 17113. Kantor SAMSAT Kota Bekasi memulai kegiatan operasionalnya pada pukul 08.00 WIB s/d 14.00 WIB untuk setiap hari senin sampai dengan hari jumat, sedangkan untuk hari sabtu Kantor SAMSAT Kota

Bekasi memulai kegiatan operasionalnya pada pukul 08.00 WIB s/d 11.00 WIB, dan untuk hari minggu Kantor SAMSAT Kota Bekasi tidak beroperasi.

## 2. Dokumentasi

Pada penulisan teknik dokumentasi ini penulis juga mengamati dan mengumpulkan data berupa target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021, data jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di kantor Samsat Kota Bekasi pada tahun 2018 sampai dengan 2021, dan data jumlah kendaraan bermotor yang tercatat telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Elektronik (E-SAMSAT) dan Samsat Manual di Kota Bekasi pada tahun 2018 sampai dengan 2021, yang kemudian penulis olah menjadi data tabel seperti dibawah ini:

Tabel 1 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2018 - 2021

Tahun	Target atas Pajak Kendaraan Bermotor	Realisasi atas Pajak Kendaraan Bermotor	Presentase (%)
2018	Rp 1.005.563.000.000	Rp 1.054.502.291.475	104,87%
2019	Rp 1.088.917.000.000	Rp 1.129.312.381.500	103,71%
2020	Rp 1.340.842.274.750	Rp 1.046.676.391.950	78,06%
2021	Rp 1.088.139.430.000	Rp 1.133.416.073.950	104,16%

Sumber: Dokumen Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi, 2022

Dapat dilihat dari tabel 1 bahwa tingkat efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2018-2020 terus mengalami penurunan dari segi presentase dan mengalami kenaikan pada tahun 2021.

Tabel 2 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2018 – 2021

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan

	Bermotor yang Tercatat	Bermotor yang telah Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	Bermotor yang tidak Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
2018	1.639.355	1.066.821	572.534
2019	1.614.965	1.069.546	545.419
2020	1.531.878	935.454	596.424
2021	1.508.616	940.599	568.017

Sumber: Dokumen Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi,

Dapat dilihat dari tabel 2 bahwa setiap tahunnya masih dikatakan cukup banyak kendaraan bermotor yang tercatat tidak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebanyak 500 ribuan kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan bermotor yang tercatat telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Elektronik (E-SAMSAT) dan Samsat Manual di Kota Bekasi pada tahun 2018 sampai dengan 2021

Tabel 3 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Tercatat Telah Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Elektronik (E-SAMSAT) dan Samsat Manual di Kota Bekasi Tahun 2018 - 2021

Tahun	Samsat Elektronik (E-SAMSAT)	Samsat Manual	Total
2018	8.650	1.058.171	1.066.821
2019	81.562	987.984	1.069.546
2020	108.844	826.610	935.454
2021	123.377	817.222	940.599

Sumber: Dokumen Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi

Dapat dilihat dari tabel 4.3 bahwa setiap tahunnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih didominasi oleh pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara manual dibandingkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara Elektronik atau *online*. Setelah melakukan observasi pada Kantor SAMSAT Kota Bekasi penulis juga memperoleh data primer yaitu berupa hasil wawancara dengan para informan. Wawancara ini dilakukan karena penulis perlu memiliki wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keadaan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak dapat dilakukan hanya melalui observasi. Maka dari itu penulis melakukan wawancara bersama pihak-pihak yang berkompeten dalam hal mengenai E- SAMSAT maupun Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut ini merupakan uraian daftar serta karakteristik informan yang penulis wawancarai dalam penelitian ini:

Tabel 4 Karakteristik Informan

<b>No.</b>	<b>Informan</b>	<b>Nama</b>	<b>Karakteristik Informan</b>
1	Regulator	Bapak Dr. Mukti Subagja, SE, Msi	Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan BAPENDA Jabar (mantan Kepala P3DW SAMSAT Kota Bekasi)
2	Regulator	Bapak Dr. H. E Iwa Sudrajat, AP. M.Si	Kepala P3DW Kota Ciamis (mantan Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan P3DW SAMSAT Kota Bekasi)
3	Regulator	Erick Prasetya Herry, S.Kom	Pelaksana KTMDU P3DW SAMSAT Kota Bekasi dan BAPENDA Jabar
4	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Bapak Mochamad Arief Putra Perdana	Karyawan Swasta
5	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Bapak Krishantoro	Konsultan SDM

6	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Ibu Mutia Zahra Afifah	Karyawati Swasta
7	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Bapak Ari Firmansyah	Wiraswasta
8	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Bapak Wahidin Septa Zahran	Dosen Perguruan Tinggi Swasta
9	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Bapak Bahrudin	Karyawan BUMN
10	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Bapak Rousdy Safari Tamba	Aparatur Sipil Negara (ASN)

Setelah melakukan penulisan serta menguraikan hasil penulisan mengenai implementasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik melalui aplikasi E-SAMSAT oleh Wajib Pajak di Kota Bekasi, penulis melakukan analisis data dan interpretasi pembahasan terhadap data yang telah diuraikan sebagai hasil penulisan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Analisis tersebut dilakukan dengan interpretasi terhadap hasil wawancara, dicari maknanya kemudian ditarik kesimpulan. Tahap awal dalam melakukan pengolahan data kualitatif adalah membuat Transkrip (Verbatim) dari seluruh hasil pengamatan dan wawancara mendalam. Dalam penelitian kualitatif yang penulis lakukan ini, semua proses analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori analisis data



Miles dan Huberman yakni melakukan reduksi data, melakukan display data dengan menggunakan teknik analisis Verbatim serta nantinya dilakukan pembahasan selanjutnya akan ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab fenomena permasalahan. Pada pembahasan tentang implementasi atau pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik (E-SAMSAT) ini mengacu kepada teori yang digunakan oleh penulis yaitu teori Implementasi George C. Edward III sebagai teori pokok. Penulis akan membahas dan menganalisa berdasarkan jawaban wawancara yang dilakukan kepada para informan yang dianggap mengetahui dengan mendalam tentang topik yang diangkat yang terdiri dari 3 (tiga) informan dari regulator SAMSAT, 10 (sepuluh) informan berasal dari Wajib Pajak, dan 2 (dua) informan dari pihak akademisi sebagai masukan atau saran atas jawaban dari pihak Regulator maupun Wajib Pajak. Terdapat 10 (sepuluh) pertanyaan yang diajukan kepada masing-masing informan baik itu Regulator maupun Wajib Pajak yang terdiri dari pertanyaan tentang implementasi atau pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT berdasarkan empat dimensi dalam teori Implementasi George C. Edward III. Atas pertanyaan pada dimensi pertama tentang Dimensi Komunikasi dengan pertanyaan tentang kejelasan regulator atau petugas Samsat Kota Bekasi kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan informasi dan tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dari pihak regulator menjelaskan bahwa seluruh pegawai Samsat Kota Bekasi dalam menjalankan tugasnya dibekali dengan pengetahuan yang cukup khususnya mengenai penggunaan aplikasi E-SAMSAT. Sedangkan para Wajib Pajak sebagian besar menjawab masih kurang atau belum jelas atas informasi yang diberikan oleh petugas tentang penggunaan dan fungsi E-SAMSAT, bahkan beberapa informan menyatakan belum pernah menerima informasi dari petugas. Atas fenomena tersebut kesimpulan dari jawaban informan pihak akademisi adalah penyampaian informasi oleh petugas dari Kantor Samsat Kota Bekasi masih belum jelas dan belum optimal. Para petugas menyampaikan informasi tanpa membedakan tingkat pendidikan, status ekonomi dan tingkat pemahaman masyarakat, hal ini penting karena ketiga faktor tersebut akan sangat mempengaruhi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu penyampaian informasi harus dilakukan secara terus menerus

dan berkesinambungan. Pertanyaan Dimensi Komunikasi dengan pertanyaan tentang pemahaman Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan E-SAMSAT, pihak regulator berpendapat bahwa pemahaman Wajib Pajak perlu ditingkatkan meskipun secara alur dan sistematikanya sudah jelas, indikator masih tingginya ketidakpahaman Wajib Pajak terhadap E-SAMSAT adalah masih belum tercapainya target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun ke tahun. Para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor umumnya menjawab bahwa mereka masih belum memahami penggunaan E-SAMSAT dikarenakan masih terlalu rumit dan kurangnya sosialisasi dari petugas Samsat. Menanggapi hal ini akademisi berpendapat bahwa literasi yang diterima oleh Wajib Pajak tentang E-SAMSAT belum diterima dengan jelas dan maksimal sehingga masih banyak Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara manual, dengan kata lain layanan dan fasilitas pembayaran dengan menggunakan E-SAMSAT belum benar-benar dirasakan oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pada Variabel Dimensi Komunikasi dengan pertanyaan tentang Konsistensi Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor, regulator menyatakan bahwa sistem E-SAMSAT ini akan menjamin Wajib Pajak untuk selalu konsisten menggunakan aplikasi ini dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya karena sistem ini menghemat waktu dan sangat efisien. Di pihak lain yakni Wajib Pajak sebagian besar menjamin akan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan syarat sistem yang ada saat ini disempurnakan, karena sering terjadi hambatan pada sistem, server dan jaringannya. Namun begitu masih juga terdapat Wajib Pajak yang tidak bisa menjamin untuk menggunakan E-SAMSAT ini secara terus menerus karena aplikasi yang ada tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pihak akademisi berpendapat bahwa sistem ini tidak menjamin Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran kembali Pajak Kendaraan Bermotornya dengan menggunakan E-SAMSAT karena masih banyaknya kelemahan pada sistem ini ditambah lagi sosialisasi yang diberikan oleh petugas Samsat dirasa kurang lengkap oleh Wajib Pajak. Dimensi kedua pada teori Implementasi George C. Edward III ini adalah Sumber Daya Manusia dengan 3 (tiga) indikator. Pada indikator pertama yakni ketersediaan jumlah Staf yang menangani E-SAMSAT, regulator berpendapat

bahwa jumlah SDM yang menangani E-SAMSAT dari tahun ke tahun dirasa belum memadai dan manajemen tidak bisa menambah karena anggaran dan penetapan SDM ditetapkan oleh Kantor Pusat (BAPENDA Provinsi Jawa Barat). Sedangkan para Wajib Pajak melihat bahwa jumlah SDM yang menangani E-SAMSAT sudah memadai namun antrian disebabkan karena kurang baik dan tanggapnya para petugas tersebut dalam menjalankan tugasnya. Akademisi menyatakan bahwa jumlah SDM bukanlah menjadi tolak ukur utama dalam pelayanan E-SAMSAT, tetapi kecakapan dan kompetensi kerjalah yang akan mendukung tugas dan fungsi pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Indikator kedua pada dimensi Sumber Daya yaitu pertanyaan yang membahas tentang petugas atau staf Samsat yang telah menguasai dan mengetahui terkait E-SAMSAT ini. Sebagian besar informan dari unsur Wajib Pajak mengemukakan bahwa para petugas telah mengetahui dan melaksanakan tugasnya dengan rajin namun masih belum menguasai secara optimal product knowledge E-SAMSAT dengan terabaikannya beberapa pertanyaan dari Wajib Pajak tentang teknis yang lebih mendalam tentang penggunaan aplikasi E-SAMSAT. Menanggapi hal ini akademisi berpesan bahwa para petugas harus benar-benar menguasai seluk beluk E-SAMSAT sehingga semua ketidaktahuan masyarakat tentang program ini dapat dijawab dan dijelaskan dengan baik dan memuaskan masyarakat pengguna E-SAMSAT. Indikator terakhir pada dimensi Sumber Daya pada teori Implementasi George C. Edward III adalah pemberian fasilitas khusus kepada Wajib Pajak tertentu dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT. Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT mayoritas mengatakan bahwa mereka merasakan dan menikmati fasilitas yang diberikan berbeda dengan yang diterima oleh Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotornya secara manual. Fasilitas itu antara lain tempat antrian yang lebih nyaman dan lebih sedikit dan kecepatan dari petugas dalam melakukan verifikasi data Kendaraan Bermotor miliknya. Akademisi memberikan pendapatnya bahwa fasilitas khusus yang diberikan oleh Samsat bagi Wajib Pajak yang membayar melalui aplikasi E-SAMSAT seharusnya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada umumnya serta peningkatan Wajib Pajak yang melakukan pembayaran melalui online (E-

SAMSAT) pada khususnya. Dimensi ketiga pada teori implementasi George C. Edward III adalah tentang disposisi, dimana dalam pembahasan ini penulis akan menganalisis melalui 1 (satu) indikator. Pada indikator ini penulis berusaha mengumpulkan data dan pendapat dari para informan tentang pelayanan petugas Samsat kepada Wajib Pajak apakah sudah dilandaskan pada sikap komitmen dan kejujuran dalam melayani Wajib Pajak pembayar Pajak Kendaraan Bermotor. Atas fenomena tersebut hampir seluruh informan sepakat bahwa petugas layanan terlihat sudah berkomitmen dan berlaku adil dalam melayani Wajib Pajak, meskipun masih dijumpai sedikit petugas yang bersifat arogan dimana hal ini menurut beberapa Wajib Pajak disebabkan dari unsur manusiawi kelelahan karena melayani tanpa henti. Akademisi pun senada dengan pendapat para Wajib Pajak bahwa di lapangan melihat para petugas sudah melakukan tugasnya melayani Wajib Pajak dengan komitmen yang tinggi, tingkat kejujuran sesuai ekspektasi dengan dibersihkannya para calo serta berbuat adil dengan melayani sesuai nomor antrian yang telah diberikan kepada para Wajib Pajak sesuai aturan yang telah ditetapkan. Pada dimensi terakhir teori Implementasi ini yakni dimensi Struktur Birokrasi, penulis akan menganalisis 1 (satu) indikator yang menjadi permasalahan dalam dimensi ini yakni indikator peran serta pembuatan SOP. Terkait dengan peran serta pembuatan SOP umumnya para Wajib Pajak kurang mengerti tentang hal tersebut hanya saja mereka melihat bahwa petugas sudah berusaha memenuhi SOP tentang pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan beberapa pamflet yang ditempel di beberapa kaca di ruang pelayanan Samsat. Pihak regulator mengatakan bahwa SOP dibuat dan ditetapkan oleh Kantor Pusat mereka yakni Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat dan petugas di Samsat masing-masing wilayah termasuk wilayah Kota Bekasi tinggal melaksanakan SOP tersebut. Akademisi menyebutkan bahwa SOP merupakan panduan tertulis yang menjadi pedoman kerja, sebagai dasar hukum, sebagai informasi tentang hambatan kerja dan tolak ukur kedisiplinan dan capaian kinerja dari program E-SAMSAT, oleh karena itu pembuatan SOP harus menampung dan mendengar aspirasi dari para pelaksana di lapangan agar SOP tersebut berkualitas dan tidak bertentangan dengan pelaksanaannya di lapangan. Ketika dilontarkan tentang hambatan dan upaya dalam kaitannya dengan implementasi kebijakan

sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi online E-SAMSAT, pihak regulator mengatakan bahwa hambatan yang mereka hadapi adalah adanya kebijakan dari Pusat bahwa Wajib Pajak yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor baik secara manual maupun elektronik seluruhnya tetap diwajibkan hadir di Kantor Samsat untuk melakukan verifikasi data kepemilikan Kendaraan Bermotor oleh mitra Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), sistem dan jaringan E-SAMSAT yang sering bermasalah serta kurangnya SDM yang menangani kegiatan E-SAMSAT serta tingkat pemahaman dan perilaku masyarakat terhadap program pembayaran secara elektronik yaitu E-SAMSAT yang berbeda-beda dan cenderung sulit untuk berpindah dari cara manual ke cara yang lebih maju dan efektif. Beberapa upaya yang dilakukan oleh regulator adalah mengusulkan kepada Kantor Pusat untuk melakukan elektronisasi pelaksanaan verifikasi data kepemilikan yang dilakukan oleh POLRI, memperbaiki dan memelihara secara berkesinambungan server dan jaringan aplikasi E-SAMSAT serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang keuntungan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik melalui aplikasi E-SAMSAT. Hambatan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dalam implementasi kebijakan program E-SAMSAT ini adalah kurangnya pengetahuan tentang pengoperasian aplikasi E-SAMSAT yang disebabkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat dan rasa enggan menggunakan E-SAMSAT karena masih harus datang ke Kantor Samsat setelah melakukan pembayaran secara online untuk melakukan verifikasi data kepemilikan Kendaraan Bermotornya yang tentu saja harus antri seperti Wajib Pajak yang melakukan pembayaran secara manual. Upaya yang dilakukan oleh Wajib Pajak antara lain melakukan usulan kepada petugas untuk melakukan otomatisasi pelaksanaan verifikasi data kepemilikan Kendaraan Bermotor, menghimbau kepada petugas untuk sering melakukan sosialisasi tentang fungsi, manfaat dan cara pengoperasian aplikasi E-SAMSAT serta mengharapkan agar server dan jaringan aplikasi E-SAMSAT stabil dan tidak sering bermasalah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yakni membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara online melalui E-SAMSAT masih dikatakan cukup rendah, dibuktikan dengan kontribusi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor secara online masih sangat rendah dibandingkan dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor secara manual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan ESAMSAT ditemukan kendala atau hambatan yang dihadapi oleh pihak SAMSAT Kota Bekasi yaitu kurangnya minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor untuk beralih dari pembayaran secara manual ke pembayaran secara online melalui ESAMSAT, serta masih sering terjadinya kesalahan pada sistem aplikasi ESAMSAT, dan masih kurangnya SDM atau pegawai yang menangani kegiatan ESAMSAT. Solusi atau upaya yang harus dilakukan oleh pihak SAMSAT Kota Bekasi dalam mengatasi hambatan dalam implementasi atau pelaksanaan pembayaran melalui E-SAMSAT yaitu melakukan promosi mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan E-SAMSAT melalui berbagai media sosial dengan lebih giat agar minat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotornya secara online, serta selalu memelihara dan memperbaiki server aplikasi E-SAMSAT agar kedepannya tidak terjadi kesalahan. Adapun saran dari penulis terhadap hasil evaluasi atas pelaksanaan kebijakan E-SAMSAT tersebut yaitu hendaknya regulator (P3DW SAMSAT) mengkaji ulang aturan tentang kewajiban melakukan verifikasi data kepemilikan kendaraan bermotor bagi seluruh wajib pajak baik yang membayar melalui online maupun secara manual dengan cara otomatisasi verifikasi data kepemilikan Kendaraan Bermotor secara online. Bagi Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan aplikasi online E-SAMSAT untuk mengurangi kepadatan atau antrian di Kantor Samsat sambil terus memberikan masukan kepada regulator untuk menyempurnakan aplikasi E-SAMSAT terutama pada kelancaran jaringan dan server nya serta otomatisasi verifikasi data kepemilikan kendaraan Bermotor.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amartani, D., Nurany, F., & Hidayatulloh, B. (2020). Vehicle Registration Online Service at The One-Stop Administration Services Office of South Surabaya. *Prosiding ICSMR*, 1(1), 197-209.
- Apriani, K. R., Ichi, I., & Kurniawan, A. (2019). The Effect Of Taxpayer's Knowledge Of Taxation Regulations, Knowledge Of Information Services For Motor Vehicle Tax Payment And Police Operations On Compliance With Compliance Tax. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*, 1(01), 77-95.
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25-34.
- Bungin, B. (2020). *Social Research Methods (1st ed.)*. Kencana Jakarta.
- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Handaresta, B. P., Setyadiharja, R., & Sujono, A. (2022). Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(2), 759-772.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan Di Perguruan Tinggi (Supriyadi (ed.); 2nd ed.)*. Mitra Wacana Media. [https://www.mitrawacanamedia.com/perpajakan-indonesia-sebagai-materiperkuliahan-di-perguruan-tinggi-dwikora-edisi-2?search=perpajakan indonesia materi&category\\_id=0](https://www.mitrawacanamedia.com/perpajakan-indonesia-sebagai-materiperkuliahan-di-perguruan-tinggi-dwikora-edisi-2?search=perpajakan indonesia materi&category_id=0)
- Harjo, D. (2021). Penggalian Potensi Perluasan Basis Pajak Daerah Provinsi Jawa Barat Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8(1), 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/reformasi.v8i1.1414> 85 86
- Indiahono, D. (2017). Kebijakan publik berbasis dynamic policy analysis (2nd ed.). Gava Media. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1145499>
- Latofah, N., & Harjo, D. (2020). Analisis Tax Awareness Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 52-62. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v2i1.1121>

- Mamik. (2015). Metodologi Kualitatif (C. Anwar (ed.); 1st ed.). Zifatama Publisher. [https://books.google.co.id/books?id=TP\\_ADwAAQBAJ&prints ec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=TP_ADwAAQBAJ&prints ec=frontcover&hl=id&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan (Maya (ed.)). Andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1111406>
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (38th ed.). PT Remaja Rosdakarya. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Nasution. (2016). Metode Research (Penelitian Ilmiah) (15th ed.). Bumi Aksara. <https://onsearch.id/Record/IOS13402.INLIS000000000012450>
- Nawawi, H. (2019). Metode Penelitian Bidang Sosial (15th ed.). Gadjah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id/en/product/budaya/metodepenelitian-bidang-sosial>
- Pohan, C. A. (2014). Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak (M. W. Media (ed.); 1st ed.).
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan, Konsep dan Aspek Formal (1st ed.). Rekayasa Sains.
- Rahman, A. (2010). Panduan pelaksanaan administrasi perpajakan untuk karyawan, pelaku bisnis dan perusahaan (I. Kurniawan & M. A. Elwa (eds.)). Nuansa.
- Rahman, M. (2017). Ilmu Administrasi (Sobirin (ed.); 1st ed.). CV Sah Media. [https://www.google.co.id/books/edition/Ilmu\\_Administrasi/pVNtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Ilmu_Administrasi/pVNtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Resmi, S. (2019). Perpajakan : Teori dan Kasus Buku 1 (E. S. Suharsi (ed.); 11th ed.). Salemba Empat. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1194008>
- Samudra, A. A. (2015). Perpajakan di Indonesia : keuangan, pajak dan retribusi daerah (1st ed.). PT Rajagrafindo Persada. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=928594>
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). Jurnal ASET (Akuntansi Riset) Vol, 11(1).



- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11-20.
- Subarsono. (2005). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- Subroto, G. (2020). Pajak dan Pendanaan Peradaban Indonesia. Elex Media Komputindo Gramedia. <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20499106>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (28th ed.). CV Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2017). Perpajakan Indonesia : Pedoman Perpajakan Yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru (2nd ed.). Indeks. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/145824/perpajakanindonesia-pedoman-perpajakan-yang-lengkap-berdasarkan-undang-undangterbaru-ed-5.html>
- Syafie, I. K. (2015). Ilmu Pemerintahan (3rd ed.). Bumi Aksara.
- Yuvina, V., Soesiantoro, A., & Zakariya, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya. *Praja observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 2(02), 30-33.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.