

Implementasi *Electronic SAMSAT* untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Arfah Habib Saragih¹, Adang Hendrawan², Neni Susilawati³

Departemen Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia¹

Departemen Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia²

Departemen Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia³

Abstract. *This study aims to analyse the implementation of e-SAMSAT in the Province of Bali after a year and its inhibiting factors. This study uses a qualitative research method with in-depth interviews and observations as data collection techniques. The results of the study indicate that after a year of implementation, e-SAMSAT has not shown significant benefits, either in increasing vehicle tax revenues or the ease of administration. The main inhibiting factors found are that e-SAMSAT is not a full-online system, minimum socialisation of e-SAMSAT to the community, and the habit of using formal or informal intermediary services that are still more popular in society. As for recommendations, the local revenue agency in collaboration with related SAMSAT and constabulary should be able to perfect e-SAMSAT into a fully online system especially in PKB payment procedures, intensifying e-SAMSAT socialisation to the community, and increasing positive dispositions among SAMSAT service officers to support the success of program implementation.*

Keywords. *E-Samsat, ease of administration, vehicle tax, tax reform*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-SAMSAT di Provinsi Bali pasca setahun berjalan serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi. Objek penelitian adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, SAMSAT Bali, dan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi. Faktor utama penghambat yang ditemukan adalah bahwa e-SAMSAT belum sepenuhnya *full online system*, masih minimnya sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan kebiasaan penggunaan jasa perantara formal ataupun informal yang masih lebih digemari masyarakat. Sebagai rekomendasi, untuk pencapaian tujuan inovasi e-SAMSAT yang lebih baik maka Badan Pendapatan Daerah bekerjasama dengan SAMSAT dan pihak Kepolisian terkait menyempurnakan e-SAMSAT menjadi *full online system* terutama dalam prosedur pembayaran PKB, lebih mengencarkan sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan meningkatkan disposisi positif di kalangan petugas pelayanan e-SAMSAT untuk mendukung kesuksesan implementasi program.

Kata kunci. e-SAMSAT, kemudahan administrasi, Pajak Kendaraan Bermotor, reformasi perpajakan

Corresponding Author. arfah.habib11@ui.ac.id, a.hendrawan@ui.ac.id, neni.susilawati31@ui.ac.id

How to Cite This Article. Saragih, Arfah Habib., Hendrawan, Adang., dan Susilawati, Neni. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11 (1), 85-94.

History of Article. *Received : Januari 2019, Revision: Maret 2019, Published: Juni 2019*

Online ISSN: 2541-0342. Print ISSN: 2086-2563. DOI : 10.17509/jaset.v11i1.16420

Copyright©2019. Jurnal ASET (Akuntansi Riset) Program Studi Akuntansi FPEB UPI

PENDAHULUAN

Penerimaan dari sektor perpajakan masih merupakan sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Berlakunya otonomi daerah mendorong pemerintah daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur dan menjalankan mekanisme

penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan daerah tersebut tercermin pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya berasal dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor

28 Tahun 2009). Penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan PAD suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor.

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan PKB, pemerintah daerah menjalankan berbagai strategi yang salah satunya adalah dengan memperkenalkan e-SAMSAT (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Keberadaan e-SAMSAT diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar PKB-nya secara elektronik sehingga penerimaan PKB suatu daerah juga dapat bertambah signifikan. Di Indonesia, hingga saat ini baru ada sekitar tujuh daerah yang menerapkan e-SAMSAT yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan penyumbang penerimaan pajak provinsi terbesar bagi daerah tertentu di Indonesia, seperti Provinsi Bali. Provinsi Bali juga merupakan provinsi dengan data pengguna e-SAMSAT terbanyak di Indonesia pada tahun 2018 dibanding dengan provinsi lain yang sudah menerapkan e-SAMSAT. Kemudahan yang diberikan dari adanya sistem pembayaran pajak secara online ini seharusnya dapat meningkatkan penerimaan PKB dan memudahkan WP melakukan kewajiban pembayaran pajaknya. Namun ternyata, masih banyak jumlah kendaraan yang memiliki tunggakan PKB (Suadnyana, 2018).

Kemudahan pembayaran secara elektronik tersebut tidak ditemukan pada sistem pembayaran yang konvensional, di mana para wajib pajak kendaraan bermotor masih memproses pembayaran dari satu loket ke loket lainnya hingga selesai. Pangalila, Ilat, dan Runtu (2015) melakukan penelitian mengenai pelaksanaan sistem pemungutan PKB di Kota Manado dan menemukan hasil bahwa pelaksanaan tersebut belum efisien karena banyaknya tahapan dan loket yang harus dilalui oleh pembayar PKB di kantor SAMSAT.

Sudah terdapat beberapa penelitian mengenai implementasi e-SAMSAT di

Indonesia. Wigati (2016) menemukan bahwa pembayaran PKB melalui e-SAMSAT ditinjau dari asas kemudahan administrasi yaitu dari asas *certainty*, dapat dikatakan belum memenuhi; dari asas *convenience of payment*, dapat dikatakan memenuhi kenyamanan membayar; dari asas *efficiency*, dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak; dari asas *simplicity*, pembayaran PKB melalui e-SAMSAT belum begitu sederhana karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi di lapangan sehingga mengurangi kemudahannya.

Sementara itu, Dewi (2018) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi e-SAMSAT adalah karena partisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran, sementara faktor yang menyebabkan pembayar pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet. Hertiarani (2015) juga mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan e-SAMSAT belum berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat.

Hasil yang diharapkan dari adanya e-SAMSAT adalah adanya dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan PKB dan peningkatan kemudahan administrasi pembayaran PKB sehingga e-SAMSAT dapat dijadikan *role model* bagi daerah-daerah lain yang belum menerapkan. Akan tetapi, apabila ditemukan bahwa penerapan e-SAMSAT belum berdampak signifikan terhadap penerimaan PKB dan kemudahan administrasi membayar PKB, maka perlu dilakukan riset

lebih mendalam mengenai faktor penyebabnya. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diteliti adalah 1. Bagaimana efektivitas implementasi kebijakan e-SAMSAT di Provinsi Bali? dan 2. Apa saja faktor penghambat implementasi E-Samsat di Provinsi Bali? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kedua permasalahan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terkait implementasi *e-government* dalam bidang perpajakan, khususnya dalam hal ini adalah pajak daerah.

Research gap (perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya) adalah penelitian ini berfokus pada implementasi e-SAMSAT pada Provinsi Bali sebagai provinsi dengan data pengguna e-SAMSAT tertinggi di Indonesia pada tahun 2018 dibanding dengan provinsi lain yang sudah menerapkan e-SAMSAT. Urgensi penelitian ini adalah memberikan penjelasan mengenai penerapan e-SAMSAT dan pengaruhnya terhadap penerimaan PKB dan perbaikan kemudahan administrasi pembayaran PKB di Provinsi Bali (sebagai provinsi dengan data pengguna e-SAMSAT tertinggi pada tahun 2018).

Kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan ilmu pengetahuan adalah memperkaya literatur penelitian (sebagai referensi penelitian selanjutnya) mengenai Implementasi *Electronic* SAMSAT untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, khususnya pada Provinsi Bali sebagai provinsi dengan pengguna e-SAMSAT tertinggi di Indonesia hingga tahun 2018. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan (rekomendasi) bagi regulator. Investasi dalam infrastruktur sistem E-Samsat memakan biaya yang tidak sedikit sehingga hasil yang diharapkan dari pengimplementasiannya adalah dapat melebihi biaya yang telah dikeluarkan (*benefit over cost*). Rekomendasi yang dapat diberikan di

antaranya untuk pencapaian tujuan inovasi e-SAMSAT yang lebih baik maka Badan Pendapatan Daerah bekerjasama dengan SAMSAT dan pihak Kepolisian terkait menyempurnakan e-SAMSAT menjadi *full online system* terutama dalam prosedur pembayaran PKB, lebih mengencangkan sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan meningkatkan disposisi positif di kalangan petugas pelayanan e-SAMSAT untuk mendukung kesuksesan implementasi program.

LANDASAN TEORI

Dasar Hukum Pajak dan Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, 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. Berdasarkan wewenang, pajak dikelompokkan menjadi dua, yakni pajak negara dan pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1, pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu contoh pajak daerah yang sangat berpotensi meningkatkan penerimaan daerah adalah PKB.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan PAD suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor. Perpajakan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Daerah, pajak daerah dibedakan menjadi dua jenis yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten. Pajak provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sementara pajak kabupaten terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan masih merupakan fokus perhatian utama pemerintah (Kemenkeu, 2018). Kebijakan teknis perpajakan dipusatkan pada reformasi perpajakan bersama dengan penegakan hukum yang berlaku, peningkatan pelayanan dan sosialisasi pendampingan perpajakan, dan pengawasan akan kepatuhan perpajakan (Kemenkeu, 2018). Reformasi perpajakan meliputi formulasi kebijakan dalam bentuk peraturan dan pelaksanaan dari peraturan yang diarahkan untuk menghasilkan penerimaan pajak yang berkesinambungan. Dua tugas utama dalam reformasi perpajakan adalah mencapai efektivitas yang tinggi dan efisiensi yang seoptimal mungkin (Ott, 2001 dalam Nasucha, 2004). Efektif dalam arti pemerintah daerah mampu menciptakan tingkat kepatuhan yang tinggi bagi para wajib pajak dan efisien berarti pemerintah daerah dapat mencapai biaya administrasi per unit penerimaan pajak sehemat mungkin.

E-Government dan Electronic SAMSAT (e-SAMSAT)

Perkembangan teknologi semakin meningkat sehingga penggunaannya harus dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung reformasi perpajakan dan kesinambungan fiskal. Untuk memberikan pelayanan publik yang semakin baik, negara perlu mengadakan inovasi agar tetap relevan dengan jaman serta dapat memberikan hasil pelayanan yang prima

dan produk keluaran yang optimal untuk rakyatnya yang dapat dicapai dengan berbagai inovasi kebijakan publik yang mempermudah negara melayani rakyat, salah satunya adalah dengan implementasi *e-government*. *E-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (Indrajit, 2006). Dapat dilihat bahwa kelahiran *e-government* sangat berhubungan dengan pelayanan publik, lebih lanjut lagi didukung oleh pernyataan Lee (2009) bahwa tujuan dari *e-government* adalah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. E-Samsat merupakan salah satu contoh implementasi *e-government* dan menjadi bentuk inovasi lanjutan atas SAMSAT.

E-SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, dan CIMB Niaga). Untuk dapat menggunakan layanan e-SAMSAT ini, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada *server* SAMSAT harus sama dengan yang tercantum di rekening bank. Dengan menggunakan e-SAMSAT, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor SAMSAT induk sehingga menghemat biaya, tenaga, dan waktu. Kehadiran e-SAMSAT juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena e-SAMSAT menyediakan data yang lebih akurat dan *real time* mengenai penerimaan PKB. Di Indonesia, hingga saat ini baru ada sekitar tujuh daerah yang menerapkan e-Samsat yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali.

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai SAMSAT sebenarnya sudah banyak dilakukan, baik pembayaran PKB dengan cara yang konvensional maupun elektronik. Pembayaran PKB dengan cara yang konvensional cukup

memakan waktu karena pembayar pajak masih menghadapi proses bertahap dan antri di beberapa loket hingga akhirnya pembayaran PKB selesai dilakukan. Pangalila, Ilat, dan Runtu (2015) melakukan penelitian mengenai pelaksanaan sistem pemungutan PKB di Kota Manado dan menemukan hasil bahwa pelaksanaan tersebut belum efisien karena banyaknya tahapan dan loket yang harus dilalui oleh pembayar PKB di kantor SAMSAT. Penelitian tersebut meneliti pembayaran SAMSAT yang masih konvensional, belum elektronik seperti e-SAMSAT. Sejak diperkenalkannya e-SAMSAT, di mana pembayaran PKB dapat dilakukan secara elektronik, penelitian mengenai keefektifan dan keefisienan e-SAMSAT pun mulai muncul.

Wigati (2016), mencoba meneliti asas kemudahan administrasi dari e-SAMSAT. Wigati (2016) menemukan bahwa pembayaran PKB melalui e-SAMSAT ditinjau dari asas kemudahan administrasi yaitu dari asas *certainty*, dapat dikatakan belum memenuhi; dari asas *convenience of payment*, dapat dikatakan memenuhi kenyamanan membayar; dari asas *efficiency*, dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak; dari asas *simplicity*, pembayaran PKB melalui e-SAMSAT belum begitu sederhana karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi di lapangan sehingga mengurangi kemudahannya. Dewi (2018) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi e-SAMSAT adalah karena partisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran, sementara faktor yang menyebabkan pembayar pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

Hertiarani (2015) juga mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan e-

SAMSAT belum berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat. Wardani dan Juliansya (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh program e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* dengan studi kasus Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wardani dan Juliansya (2018) menemukan bahwa program e-SAMSAT memiliki dampak positif signifikan terhadap kepuasan kualitas pelayanan dan kepuasan tersebut berdampak positif signifikan pula terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Tujni dan Hutrianto (2018) meneliti evaluasi sistem e-SAMSAT berbasis *mobile* untuk layanan masyarakat kota Palembang dan menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* mempunyai hubungan positif dan kuat dengan *attitude toward to using* sistem e-samsat, serta memberikan dampak signifikan terhadap penerimaan sistem e-SAMSAT. Selain itu, *perceived ease of use* juga memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan *attitude toward to using* e-SAMSAT dan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem e-SAMSAT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan alur berfikir yang bersifat induktif dan berangkat dari fenomena sosial berupa implementasi e-SAMSAT. Penelitian ini mencoba membangun pemahaman terkait implementasi e-SAMSAT untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Provinsi Bali. Pemahaman tersebut dibangun melalui hubungan interaktif dengan narasumber penelitian sehingga dapat diperoleh interpretasi dari masing-masing narasumber. Pengumpulan

data dilakukan dengan menggunakan teknik *qualitative interview* yang dilaksanakan pada Agustus 2018 di Kantor BPD Bali. Adapun para narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak I Made Santha sebagai Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dan Bapak Ferdian, Kasubid Data Informasi dan Pelaporan, Bidang Aplikasi. Selain itu peneliti juga mewawancara beberapa wajib pajak PKB yang berada di kantor SAMSAT maupun di luar kantor SAMSAT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Reformasi perpajakan mencakup rangkaian kegiatan dan inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan kemudahan dalam membayar pajak bagi para wajib pajak sehingga dapat mendorong kepatuhan dalam perpajakan yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan pajak. Kehadiran e-SAMSAT di tujuh provinsi di Indonesia termasuk di Provinsi Bali juga disambut positif karena sesuai dengan perkembangan jaman, terutama era 4.0 seperti yang disampaikan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali berikut:

“Saya pertama sangat mengapresiasi kehadiran e-SAMSAT. Karena apapun alasannya, ketika kita berbicara 4.0 disana sudah jelas konsep utamanya yang pertama bagaimana kita mengarahkan semua sumber daya yang ada dari konvensional ke teknologi. Artinya kalau saya berbicara disisi pelayanan publik, khususnya saya berbicara di bidang SAMSAT, konvensional ke digital ini seharusnya menghadap kedepan. Pemikiran e-SAMSAT ini digagas oleh pemerintah pusat, dalam hal ini ada Mabes Polri, Kementerian Dalam Negeri, pelayanan publik ori, ada dari desa. Nah, setelah di-declare yang dijadikan dalam proyek secara nasional se-Jawa & Bali, ada 7 Provinsi termasuk Bali.” (Wawancara Mendalam dengan Bapak I Made Santha, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 16 Agustus 2018).

Kehadiran e-SAMSAT di Provinsi Bali juga mendapat sambutan yang cukup baik dari

para wajib pajak, terbukti dari tujuh provinsi yang dilibatkan dalam proyek ini, data pengguna e-SAMSAT Provinsi Bali yang tertinggi, yakni mencapai 27.000 pengguna. Akan tetapi, angka 27.000 pengguna ini nilainya masih belum signifikan dibanding total wajib pajak sekitar 3.000.000 orang (0,9%). Hal ini didukung oleh pernyataan berikut:

“Yaa..itu filosofinya. Konon, saya belum dapat data yang akurat, konon dari se-Jawa-Bali yang dijadikan pilot project itu katanya Bali speednya tinggi. Kalo gak salah perolehan kami sampai dengan kemarin hampir 27.000. Jumlah WP kami 3 juta sekian.” (Wawancara Mendalam dengan Bapak I Made Santha, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 16 Agustus 2018).

Setelah setahun diimplementasikan, e-SAMSAT belum menunjukkan dampak signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi WP. Hal ini diperkuat dengan masih minimnya angka pengguna e-SAMSAT yang baru mencapai angka 0.9% dari total wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hal ini sebenarnya masih dapat dimaklumi karena masih dalam tahap awal pengimplementasian dan penyempurnaan berbagai hal.

“Disamping, itu yang saya bilang tadi, transformasi dunia konvensional ke dunia digital. Justru saya melihat positif, namun demikian ini ibarat bayi baru lahir, pasti ada penyempurnaan-penyempurnaan. Kan kita baru lahir aja jalan begitu, tetapi tidak berarti dalam arti sampai akan melihat bahwa e-Samsat ini sebagai sebuah program yang fatal, tidak. Kalau fatal ya berarti kita harus konvensional lagi. Seperti itu yang saya lihat, jadi sekali lagi hambatan pasti ada tapi tidak membuat sesuatu yang akan stuck. Pasti ada penyempurnaan, undang-undang disempurnakan terus, Peraturan Menteri disempurnakan terus, Kemendikbud kita aja berubah berkali-kali kan di sempurnakan, bukan dalam arti gagal langsung ditutup, dulu dikti sekarang apa, kan itu penyempurnaan. Begitu kan ya saya kira begitu ya.”

(Wawancara Mendalam dengan Bapak I Made Santha, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 16 Agustus 2018).

Setelah melakukan wawancara mendalam dan observasi, peneliti menemukan tiga faktor utama yang menyebabkan masih kurang berdampak penggunaan e-SAMSAT di Provinsi Bali, yaitu: Pertama, e-SAMSAT belum sepenuhnya *full online system*. E-SAMSAT belum sepenuhnya *full online system* karena dalam praktiknya setelah wajib pajak melakukan transfer tagihan PKB, wajib pajak diwajibkan kembali ke Kantor SAMSAT untuk mendapatkan pengesahan STNK. Hal ini yang menyebabkan wajib pajak merasa belum ada perbedaan signifikan antara SAMSAT konvensional dengan e-SAMSAT karena pada akhirnya wajib kembali lagi ke Kantor SAMSAT untuk memperoleh pengesahan STNK. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Ferdian sebagai berikut:

“Kita berikan kode billing, data pembayaran sama kode billingnya, nanti dari situ dia tinggal pilih mau ke bank mana nih, bahkan ke BPD Bali sendiri bisa untuk ke jalur e-Samsat Nasional atau ke BRI, BNI, Mandiri, ketika dia melakukan pembayaran lewat ATM, keluar struk, bayar otomatis, ya sama seperti yang saya sampaikan, tinggal bayar, udah lalu ke kantor samsat untuk pengesahan.” (Wawancara Mendalam dengan Bapak Ferdian, Kasubid Data Informasi dan Pelaporan, Bidang Aplikasi, 16 Agustus 2018).

Untuk rekomendasi ke depannya, memang diperlukan sinkronisasi dan integrasi banyak hal terkait e-SAMSAT agar dapat menjadi *full online system*, dalam artian wajib pajak tidak perlu kembali ke Kantor SAMSAT untuk memperoleh pengesahan STNK. Inilah yang akan membedakan e-SAMSAT dengan SAMSAT konvensional, di mana pengesahan STNK juga bersifat elektronik. Hal ini juga dinyatakan oleh Bapak Ferdian ketika ditanya mengenai kemungkinan *full online system* dan pengesahan STNK secara elektronik, sebagai berikut:

“Memungkinkan sekali. Jadi kalau kita sebenarnya sih inginnya seperti itu, cuma kan kita harus, karena kita ngomong e-SAMSAT ini, kita kan ada mitra kami kepolisian yang memang intinya berbeda dari kita. Kita kan mengejar dari sisi pendapatan, tapi kalau dari sisi kepolisian kan dari sisi registrasi dan verifikasi kendaraan. Nah, kalau dari kita sih senang banget bisa seperti itu, begitu. Cuma sekarang dari sisi kepolisian apakah diperbolehkan. Sekarang kan masalahnya dari regulasinya belum nih, karena untuk STNK memang harus ada cap masalahnya. Kalau masalah pajak data ini nya, bukti pembayaran pajak orang sekarang elektronik orang sudah bayar itu kan sudah oke tanpa cap gak masalah ya. Cuma dari sisi regulasi, STNK yang masih harus dicap ini yang masih. Secara regulasi belum.” (Wawancara Mendalam dengan Bapak Ferdian, Kasubid Data Informasi dan Pelaporan, Bidang Aplikasi, 16 Agustus 2018).

Alternatif lainnya adalah dengan mencontoh apa yang sudah dilakukan oleh Provinsi Jawa Timur. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Ferdian sebagai berikut:

“Kita baru sampai di, kita rencananya kemarin kayak seperti Jatim dia sudah ada mesin cetak sendiri jadi STNK tuh sampe di ada mesin masukan STNK langsung di cap otomatis, emboss, itu gak perlu ke Kantor SAMSAT sudah ada mesinnya. Sebenarnya kita sudah punya mesin itu sih di BPD Bali, cuma secara ini, kalau kita karena secara e-SAMSAT nasional juga belum menjalankan itu, stepnya baru yang tadi saya bilang baru sampai situ. Mungkin dari pihak kepolisian di sini belum berani sampe ke arah step itu.” (Wawancara Mendalam dengan Bapak Ferdian, Kasubid Data Informasi dan Pelaporan, Bidang Aplikasi, 16 Agustus 2018).

Kedua, masih kurang efektifnya sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat. Sosialisasi mengenai e-SAMSAT dilakukan secara langsung, juga melalui media sosial, radio, media informasi di kantor SAMSAT. Namun, pada praktiknya memang belum begitu efektif menambah jumlah pengguna e-

SAMSAT di Provinsi Bali. Di satu sisi, kegiatan sosialisasi yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali patut diapresiasi karena berhasil menduduki pengguna e-SAMSAT tertinggi di Indonesia yang mencapai 27.000 pengguna. Adapun strategi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dalam melakukan berbagai macam bentuk sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat sebagai berikut:

“Saya jatahkan UPT SAMSAT Kabupaten Bali kan terdiri dari 8 kabupaten dan 1 kota, ada 9 ya. Masing-masing UPT itu saya kasih target dan termasuk juga target, aksi di SAMSAT. Target sosialisasi saya berikan, jadi dia sosialisasi ke RT, RW, kemudian ke kampus, ke dunia pemerintahan, ke dunia swasta, kencangi sosialisasi, saya minta report ada laporannya, laporan sosialisasinya ada. Gak mau saya dia ngomong “iya, iya” mana buktinya? Berapa orang yang ikut sosialisasi, hasilnya apa? Kemudian ada target juga... berapa setiap bulan yang menggunakan aplikasi e-Samsat.” (Wawancara Mendalam dengan Bapak I Made Santha, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 16 Agustus 2018).

Dari beberapa wajib pajak yang diwawancarai, sebagian sudah mengetahui mengenai e-SAMSAT, akan tetapi belum menggunakannya karena menyadari bahwa wajib pajak harus kembali lagi ke Kantor SAMSAT untuk pengesahan STNK. Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi di Kantor SAMSAT di mana sudah disediakan satu loket khusus untuk pembayar PKB yang menggunakan e-SAMSAT.

Ketiga, kebiasaan penggunaan jasa perantara formal ataupun informal yang masih lebih digemari WP. Faktor ketiga ini berkaitan dengan budaya yang ada di masyarakat Bali, di mana masyarakat Bali menyadari pentingnya berbagi rizki dengan sesama (apakah itu saudara, tetangga, dan masyarakat umum) dengan cara memberi lapangan pekerjaan untuk membantu pengurusan pembayaran PKB-nya, sebagaimana pernyataan seorang wajib pajak

berikut: “mmm...gapernah gini, nyuruh orang aja; ya ada, ada keluarga atau biro jasa biar dapet pekerjaan gitu” (Wawancara dengan wajib pajak PKB, 18 Agustus 2018). Selain itu, beberapa wajib pajak yang diwawancara juga merasa sangat terbantu dengan jasa perantara ini karena memiliki kesibukan yang sangat tinggi dan tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan PKB-nya ke Kantor SAMSAT.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah setahun diimplementasikan, e-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi yang diterima WP. Faktor utama penghambat yang ditemukan adalah (1) e-SAMSAT belum sepenuhnya diterapkan dengan *full online system*, (2) minimnya sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan (3) kebiasaan penggunaan jasa perantara formal ataupun informal yang masih lebih digemari WP.

Dengan demikian, hasil penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kebijakan publik secara umum dan kebijakan pajak secara khusus, yaitu bahwa implementasi *e-government* memerlukan totalitas *full online system* dalam aplikasinya agar biaya implementasinya benar-benar bisa direduksi baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat. Selain itu, sosialisasi dan penyesuaian budaya masyarakat juga harus diperhatikan agar implementasi program dapat berjalan dengan baik.

Sebagai rekomendasi, untuk pencapaian tujuan inovasi e-SAMSAT yang lebih baik maka pemerintah (dalam hal ini BPD bekerjasama dengan SAMSAT dan Kepolisian terkait) sebaiknya (1) menyempurnakan e-SAMSAT menjadi *full online system* terutama dalam prosedur pembayaran PKB, (2) lebih mengencangkan sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan (3) meningkatkan disposisi positif di kalangan petugas pelayanan e-

SAMSAT untuk mendukung kesuksesan implementasi program.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Pipit Febriana. (2018). Faktor Penentu Penolakan dan Adopsi E-Samsat oleh Masyarakat: Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan. Tesis. Universitas Islam Indonesia.
- Hertiarani, Wiwiet. (2015). Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Jawa Barat.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Lee, Nag Yeon, dan Kwangsok, Oh. (2011). *Academy of ICT Essentials for Government Leaders. Module 3: E-government applications*. UN APCICT.
- Nasucha, C. (2004). Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik. *Penerbit Grasindo*.
- Pangalila, Indinisa Indah., Ilat, Ventje., dan Runtu, Treesje. (2015). Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 3 (1), 9-16.
- Suadnyana, I Wayan Sui. (2016). “400 ribu Kendaraan di Bali Belum Bayar Pajak, Bapenda Berharap Masyarakat Memanfaatkan Pemutihan”. *Tribun-Bali.com*. 7 Desember 2018. <https://bali.tribunnews.com/2018/12/07/400-ribu-kendaraan-di-bali-belum-bayar-pajak-bapenda-berharap-masyarakat-memanfaatkan-pemutihan>.
- Tujni, Baibul., dan Hutrianto. (2018). Evaluasi Sistem e-SAMSAT Berbasis *Mobile* untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang dengan Metode *Technology Acceptance Model*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 5 November 2018.
- Wardani, Dewi Kusuma., dan Juliansya, Fikri. (2018). Pengaruh Program e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Akmenika*, 15 (2), 79-92.
- Wigati, Rere Karlina. (2016). Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di DKI Jakarta Ditinjau dari Asas Kemudahan Administrasi. Skripsi. Universitas Indonesia.