

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SAMSAT selaku lembaga yang mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia untuk melakukan inovasi – inovasi agar memudahkan masyarakat dalam membayar pajak dan mampu mendorong tingkat pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh masyarakat. Mengingat peran dan kedudukannya dalam sebuah negara, kantor SAMSAT harus menciptakan pelayanan secara memadai dan mendukung setiap program yang tersedia atau sedang dilaksanakan. Program E-SAMSAT Jatim merupakan inisiatif pemerintah provinsi Jatim untuk memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring.

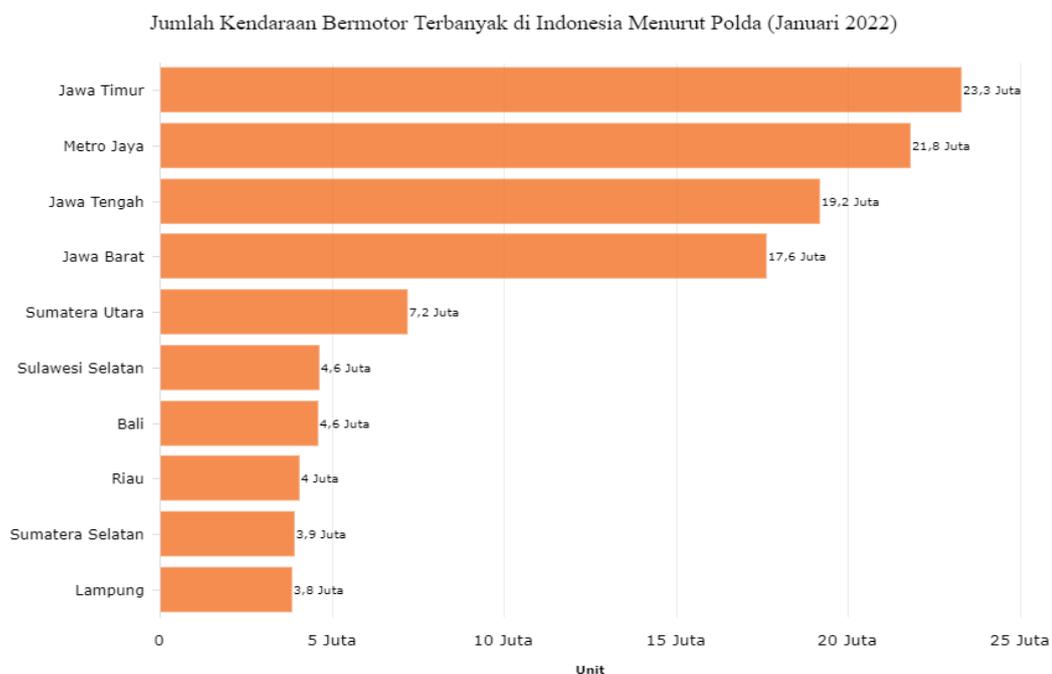
Menurut berita yang dikutip melalui JawaPos.com ”Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polda Jatim meluncurkan aplikasi e-Samsat di kantor Dispenda pada tahun 2017 bulan september”. Layanan digital itu terintegrasi dengan kantor-kantor Samsat se-Jawa Timur. Konteks kemunculan program ini adalah memfasilitasi masyarakat dalam proses pembayaran pajak. E-Samsat Jawa Timur memiliki regulasi dalam penerapannya yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 52 Tahun 2017 pasal 3: (1) Penerapan E-Smart Samsat hanya dilakukan terhadap kendaraan bermotor dengan status dimiliki dan tidak terlibat dalam proses hukum; (2) Penerapan E-Smart Samsat dapat dilakukan dalam satu proses pendaftaran, penetapan dan pembayaran yang dilakukan secara online; (3) Penerapan E-Smart Samsat dilakukan secara otomatis dengan aplikasi yang telah disediakan dan mempertimbangkan unsur-unsur pokok dalam ketentuan

pembayaran biaya administrasi PNPB dan perhitungan penetapan besaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ dan/atau parkir berlangganan. (4) Seluruh proses penerapan E-Smart Samsat tersimpan dalam database mesin komputer.

Mayoritas pendapatan negara yang digunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum berasal dari pajak. Peran daerah pemeriksaan pajak dalam penerimaan negara saat ini sangat besar, terlihat dari meningkatnya penerimaan negara dari daerah pemungutan pajak (Merdeka Wati et al., 2019). Keadaan keuangan juga mendukung pendapatan pajak di suatu negara secara menyeluruh, Indonesia pada situasi yang baik sekarang untuk melakukan pembangunan di bidang keuangan, Pemerintah terus berusaha melayani dalam proses pembayaran pajak. Tugas Pokok adalah belanja yang diawasi langsung oleh pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Retribusi) yang berada di bawah Dinas Keuangan.

Seiring berkembangnya zaman, pemerintah negara Republik Indonesia dituntut untuk melakukan inovasi dalam menghasilkan pendapatan yang dapat digunakan untuk mendukung belanja pemerintah dan proyek Pembangunan atau kebutuhan negara lainnya. Sumber pemasukan tersebut salah satunya bersumber dari penarikan retribusi daerah melalui pemungutan pajak. Pajak serta retribusi daerah merupakan salah satu pemasukan daerah yang bisa ditingkatkan kebutuhan dan keadaan tiap daerah setelah undang-undang tentang pemerintahan daerah diundangkan. Alasan yang sah untuk memungut biaya provinsi adalah Peraturan Nomor 28 Tahun 2009, hal ini merupakan kesan standar desentralisasi. Salah satu objek Belanja Wilayah yang dominan adalah Penilaian Mesin Kendaraan, karena

Bea Mesin Kendaraan ini biasanya merupakan pendukung terbesar pendapatan unik provinsi bagi daerah tersebut (Sindia & Mawar, 2022). Wajib pajak dipersingkat menjadi WP merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak di Indonesia

Sumber : Korlantas.polri.go.id

Pada tahun 2022 khususnya pada Provinsi Jawa Timur yang totalnya mencapai 23,3 juta kendaraan bermotor. Berkembangnya kapasitas kendaraan bermotor di Jawa Timur mungkin saja terjadi peluang bagi Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah. Kebanyakan jumlah kendaraan bermotor yang harus terdaftar yang juga diikuti oleh peningkatan pendapatan yang diterima, untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih efektif menciptakan situasi yang lebih menguntungkan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kota di Provinsi Jawa Timur

No	Kota di Provinsi Jawa Timur	Tahun 2019	Tahun 2020	Total kendaraan bermotor
1.	Kota Surabaya	2,517,449	2,599,332	5.116.781
2.	Kota Malang	579,223	594,887	1.174.110
3.	Kota Kediri	241,003	251,775	492.778
4.	Kota Mojokerto	226,032	235,248	461.280
5.	Kota Batu	168,172	173,924	342.096
6.	Kota Pasuruan	165,947	176,108	342.005
7.	Kota Blitar	159,332	169,442	328.774
8.	Kota Madiun	151,427	157,513	308.940
9.	Kota Probolinggo	106,00	112.252	122.852

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2020

Berdasarkan Data diatas, Pada tahun 2020 dapat diketahui bahwa terdapat variasi jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur, dibagi berdasarkan 9 kota di Jawa Timur. Kota Surabaya menempatkan urutan yang pertama dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor yakni 5.116.781 dan di Kota Malang menempati urutan yang kedua sebagai jumlah kendaraan bermotor yakni 1.174.110. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi guna mempermudah pengurusan pembayaran pajak yaitu E-SAMSAT, dimana E- samsat dapat diimplementasikan mulai tahun 2010.

Pada hakekatnya ada keterkaitan antara pihak yang berkewajiban membayar pajak dengan penerimaan pajak yang naik sehingga penerimaan pajak negara menjadi naik secara tidak langsung, jika negara tidak memungut pajak dalam

jumlah yang tepat maka kemajuan negara akan terhambat. Fakta bahwa wajib pajak tidak menyadari tujuan mereka membayar pajak adalah masalah lain yang mereka hadapi. Pemerintahan yang baik dapat dinilai dengan melihat bagaimana perekonomian dikelola, diciptakan dan diawasi aset-aset publik dan juga pengaruh apa yang diperoleh daerah dari pemerintahan, dengan mewujudkan pemerintah hebat *Great Administration* serta mempersingkat proses kekuasaan mayoritas, penggunaan inovasi telematika atau persuratan dan inovasi data dalam lingkup pemerintahan dengan terselenggaranya *Electronic Government* direncanakan dapat meningkatkan produktivitas (Firmandayu & Elfaki, 2023).

E-SAMSAT dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran retribusi atau pajak, untuk itu pembayaran pajak melalui E-SAMSAT dapat memberikan kemudahan, tanggung jawab, keamanan dan kenyamanan dalam proses angsuran pembayaran pajak. Tahapan pelunasan pajak kendaraan bermotor lewat E-SAMSAT belum sepenuhnya memenuhi prinsip administrasi yang mudah, khususnya prinsip kepastian . Dari segi kemudahan, pembayaran cicilan PKB melalui E-SAMSAT masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan, sehingga pengalaman administratifnya tidak begitu mudah karena masih banyak kendala yang terjadi di lapangan sehingga mengurangi kenyamanannya. Tentunya hal ini akan mempengaruhi konsistensi masyarakat dalam menanggung biaya mesin kendaraan.

Hal ini dikutip melalui kompasiana.com:

Program E-SAMSAT masih sering terdapat keluhan dari masyarakat karena dinilai belum cukup efektif, kurangnya pengetahuan E-SAMSAT pada masyarakat Surabaya, masyarakat juga enggan menggunakan pembayaran online karena dinilai belum efisien dan website E- Samsat masih sering

terjadi gangguan koneksi sehingga sulit diakses oleh Masyarakat.

Sumber:

<https://www.kompasiana.com/ayunugraheni/60f9a4737aa97835f7155ac2/evaluasi-elektronik-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-e-samsat-di-surabaya> (diakses pada 20 September 2023)

Berikut merupakan salah satu bukti konsultasi dan pengaduan mengenai pembayaran pajak kendaraan melalui E-Samsat di Jawa Timur khususnya Surabaya Timur pada bulan Desember 2022 yang penulis dapatkan pada gambar 1.1

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN DESEMBER 2022**

No.	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP / Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	19/12/2022	Vani Yolanda	Surabaya	WhatsApp 087859778627	-	Sudah melakukan pembayaran PKB melalui e-channel, namun belum mendapat E-TBPKP	Menghimbau untuk menunggu link selama 1x24 jam. Jika belum mendapatkan notifikasi link E-TBPKP, maka melakukan pencetakan di Samsat Induk	Selesai	19/12/2022	



WISAWININGRUM EMABOCHUMA, S.Sos., M.Si
Pembina
NIP. 19681013 199703 2 004

Gambar 1. 1 Registrasi Konsultasi dan Pengaduan Bulan Desember 2023

Sumber : <https://samsatsurabayatimur.dipendajatim.go.id/2022/12/29/hasil-rekapitulasi-konsultasi-dan-pengaduan-bulan-desember-tahun-2022/> (Diakses pada tanggal 22 September 2023)

Pada gambar diatas warga surabaya yang bernama Vani Yolanda melakukan pengaduan pada samsat surabaya timur tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bermasalah. Masalah yang dialami oleh Vani Yolanda yaitu tentang keterlambatan penerimaan E-TBPKP setelah pembayaran yang dilakukannya. Hal tersebut dapat merugikan warga wajib pajak pemilik kendaraan bermotor seperti Vani Yolanda. E-SAMSAT dilaksanakan pemerintah dalam memudahkan Masyarakat menyelesaikan administrasi pajak kendaraan bermotor. Seharusnya apabila sudah diberlakukan E-SAMSAT warga lebih mudah untuk menyelesaikan administrasi kendaraan bermotor tanpa perlu mengunjungi kantor samsat. Selain

itu, apabila kasus seperti diatas terjadi berulang dan tidak segera diatasi, warga yang telah membayar sebagai wajib pajak sesuai dengan waktunya bisa saja mendapatkan denda karena ada keterlambatan jaringan dari E-SAMSAT itu sendiri.

Pendapatan pajak kendaraan bermotor merupakan satu diantara sumber penghasilan penting bagi pemerintah daerah. Kendaraan bermotor di Jawa Timur telah menjangkau masyarakat luas, akan tetapi terdapat banyaknya Masyarakat mengabaikan kewajiban terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program E-SAMSAT sebagai inovasi baru dimana mempunyai manfaat untuk Masyarakat agar memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Seperti yang tertulis dalam berita breaking news:

Sekretaris Daerah Provinsi Jatim, Rasiyo, menyatakan bahwa baru-baru ini telah dilakukan penandatanganan nota kesepakatan dengan para penyedia jasa dan pihak terkait lainnya yang akan mendukung program E-SAMSAT. Melalui program ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah melakukan pembayaran pajak, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWKLLJ), tanpa perlu mengantri di kantor Samsat.

Sumber: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20110719/9/43155/pemprov-jatim-permudah-pajak-lewat-esamsat#:~:text=SURABAYA%3A%20Pemerintah%20Provinsi%20Jawa%20Timur%20melakukan%20inovasi%20untuk,maupun%20SWKLLJ%20tanpa%20harus%20mengantri%20di%20kantor%20Samsat.> (Diakses pada tanggal 20 September 2023)

Korlantas Polri dan instansi terkait telah mengembangkan metode pembayaran pajak baru dalam upaya meningkatkan kepatuhan dan mempermudah wajib pajak. Pelayanan E-SAMSAT memungkinkan nasabah membayar pajak kendaraan melalui ATM Bank yang ditunjuk atau m-Banking dengan bantuan layanan ini dapat membantu Wajib pajak untuk membayar pajaknya dengan lebih mudah tanpa perlu kembali ke lokasi asal untuk menyelesaikan pembayaran pajak

kendaraan, meskipun kantor E-SAMSAT hanya tersedia di Jawa dan Bali. Distribusi kantor E-SAMSAT secara merata kepada masyarakat umum sangat penting untuk mengingat kantor ini cenderung lebih serius dengan adanya berbagai kantor yang diklaim oleh Kantor Gabungan SAMSAT dalam memperluas penerimaan kas dari pembayaran pajak kendaraan bermotor (Oktavianto et al., 2021).

Konsistensi wajib pajak merupakan hal yang penting untuk dipikirkan oleh DPRD provinsi dalam melaksanakan pergantian daerah, terutama Bagi wilayah yang menghasilkan pendapatan lebih tinggi daripada sumber dana daerah lainnya, seperti yang terjadi di Wilayah Jawa Timur, berdasarkan data APBD DJPK Kementerian Keuangan, Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi kontributor utama bagi pemasukan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya. Realisasi penghasilan APBD Jatim pada tahun 2021 mencapai tingkat tertinggi di tingkat nasional (Pemprov Jatim). Seperti yang tertulis dalam berita REPUBLIKA Indonesia.

Sementara belanja daerah, realisasi pendapatan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Jawa Timur tahun 2021 tertinggi meskipun masih berada di situasi pandemi covid-19, realisasi pendapatan APBD Jawa Timur 2021 menempati peringkat pertama nasional yakni mencapai sebesar 103,97 persen, dari target pendapatan sebesar Rp 32,9 triliun, hingga tanggal 31 Desember 2021, telah terealisasi sejumlah Rp 34,2 triliun.

Sumber : <https://news.republika.co.id/berita/r5alq3349/realisasi-pendapatan-apbd-jatim-2021-tertinggi-nasional> (Diakses pada tanggal 18 September 2023)

Pajak merupakan sumber pendapatan dari setiap daerah yang mana pendapatan digunakan untuk kepentingan Masyarakat, dalam pedoman ini penilaian provinsi meliputi: 1) pajak kendaraan bermotor (PKB); 2) Biaya Pemindahan Hak Milik Kendaraan (BBNKB); 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan

Bermotor (PBBKB); 4) Bea Air Permukaan (PAP); 5) Pajak Rokok (PR). Di sisi Tugas Provinsi, Belanja Mesin Kendaraan (PKB) di Jawa Timur memberikan komitmen terbesar dalam membebani pendapatan dengan kadar 44% hingga 45% pada APBD tahun 2019 hingga 2021. Dengan informasi tersebut, terlihat jelas bahwa konsistensi wajib pajak akan mempengaruhi pendapatan yang dibayarkan di wilayah Jawa Timur, potensi tarif pada tahun 2018 hingga 2020 menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor, proporsi masyarakat Jawa yang mengendarai kendaraan bermotor. Seperti yang tertulis dalam berita Databoks.id:

Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Timur mencatatkan jumlah total kendaraan bermotor sebanyak 23.258.683 unit, menjadikannya provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia. Rinciannya meliputi 9.473.861 unit mobil penumpang, 13.160.756 unit sepeda motor, 591.177 unit mobil beban, 27.997 unit bus, dan 4.500 kendaraan khusus. Data ini bersumber dari situs korlantas.polri.go.id yang diperbarui pada 16 Januari 2022 pukul 23:39 WIB.

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/17/jumlah-kendaraan-bermotor-jawa-timur-terbanyak-se-indonesia> (Diakses pada tanggal 20 September 2023)

Sesuai ketentuan Pasal 74 ayat (2) huruf b UU Nomor 22 Tahun 2009, Pelanggaran yang tidak melakukan perpanjangan STNK kendaraan bermotor dikenai denda apabila waktu pemakaian STNK melewati 2 tahun. Selain itu, nomor kendaraan dihilangkan dari daftar instansi yang berwenang, jika tidak maka akan dilakukan pendaftaran dan pembaharuan tanda pengenal. Hal tersebut dapat diketahui pentingnya masyarakat membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor, jika tidak dapat melakukan kewajiban membayar pajak sehingga terjadi pelanggaran sebagaimana sudah dipaparkan melalui UU No. 22 Tahun 2009 Pasal 74 ayat (2) huruf b. Inovasi pada sistem perpajakan tampak melalui transformasi ketentuan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT, dimana merupakan

bagian dari Badan Pendapatan Daerah.

E-SAMSAT memperkenalkan berbagai kebijakan inovatif terkait layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta validasi STNK. Kebijakan ini memfasilitasi pembayaran PKB serta validasi STNK melalui daring lewat platform yang sudah disediakan. Komitmen untuk melaksanakan kebijakan ini telah diakui, termasuk oleh pemerintah Jawa Timur. Mengingat Pedoman Resmi Nomor 5 Tahun 2015, Pasal 22 ayat 1 tentang penyelenggaraan kerangka Organisasi Terpadu Satu Pintu disebutkan bahwa penggarapan sifat administrasi Kantor Samsat Bersama harus dimungkinkan dengan menyelenggarakan Samsat Umum Berbasis Web (E-SAMSAT) untuk mempermudah aspek administratif (Bhagaskara et al., 2023). Pada tahun 2022 di Surabaya timur terdapat program pemutihan pajak. Pemutihan tersebut bertujuan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pemutihan wajib pajak dimulai dari bulan April 2022 hingga Desember 2022. Sehingga Pendapatan pajak kendaraan bermotor tahun 2022 turun dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2021.

“Program pemutihan kendaraan bermotor (PKB) yang dimulai dari bulan April 2022 awalnya akan berakhir pada tanggal 30 September 2022, namun diperpanjang lagi sampai dengan 15 Desember 2022, bersamaan dengan pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”

Sumber: <https://jatim.nu.or.id/metropolis/waktu-pemutihan-pajak-kendaraan-diperpanjang-hingga-akhir-tahun-2022-kMnXM> (Diakses pada tanggal 20 September 2023)

Meskipun E-SAMSAT diketahui sangat mempengaruhi konsistensi tagihan, namun nyatanya hal tersebut tidak sesuai dengan asumsi, tingkat kepatuhan wajib pajak menggunakan aplikasi E Samsat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk penerimaan teknologi yang digunakan. Kinerja aplikasi secara keseluruhan tidak

optimal, terutama di area tertentu. Mengenai Informasi menunjukkan bahwa minimnya tingkat konsistensi warga lewat E-SAMSAT masih kurang. Dapat dilihat dari kutipan artikel berita [breakingnews.com](https://www.breakingnews.com):

Pemerintah berpotensi mendapatkan pemasukan sekitar Rp100 triliun dari pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang belum lunas dalam periode 2016-2021. Implementasi teknologi digital dapat dilakukan dengan mudah melalui kerjasama dengan dealer-dealer dan aparat pemerintah daerah, demikian disampaikan oleh Korlantas Polri.

Sumber:

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220722/259/1558174/tunggakan-pajak-kendaraan-rp100-triliun-ini-data-jumlah-mobil-dan-motor-di-ri>(diakses pada 20 September 2023)

Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan E Samsat yang berkaitan dengan konsistensi muatan harus lebih dikonsentrasikan. Oleh karena itu, pentingnya mengarahkan penelitian serta penilaian pada implementasi E-SAMSAT guna mengkaji pengaruhnya pada konsistensi tugas terbuka dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi konsistensi dan kepercayaan. Sistem E-SAMSAT berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan elektronik dengan adanya penelitian yang lebih mendalam. Pemanfaatan kerangka atau aplikasi oleh warga dapat diikuti sesuai dengan sudut pandang hipotesis pengakuan dan pemanfaatan inovasi, dalam konteks alternatif, penerimaan kerangka administrasi ditandai dengan terpenuhinya tujuan masyarakat untuk berpartisipasi dalam e-Government untuk mencapai administrasi publik (Afriana et al., 2020).

Melalui sistem E-SAMSAT yang terintegrasi dengan tugas masyarakat, masyarakat dengan mudah mengakses serta memeriksa rincian pembayarannya, kemudian melaksanakan pelunasan dan angsuran secara efisien melalui layanan E-

SAMSAT. Pelayanan mencakup pembayaran tahunan untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan validasi STNK sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dapat diakses lewat online via aplikasi seluler. E-SAMSAT merupakan sistem jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina E-SAMSAT sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tim Pembina E-SAMSAT terdiri dari tiga bagian organisasi, seperti Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah Provinsi (BAPENDA), serta PT. Jasa Raharja (Persero Jawa Timur), sesuai dengan Keputusan Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2022

Kecamatan	Jumlah Penduduk
Surabaya Timur	833,425
Surabaya Selatan	785,863
Surabaya Utara	643,849
Surabaya Pusat	381,784
Surabaya Barat	323,958
Jumlah	2,968,879

Sumber: Statistik Sektoral Kota Surabaya 2023

Surabaya adalah sebuah pusat perkotaan di Jawa Timur Dimana kepadatan penduduk di kota metropolitan, jika tidak dikelola dengan efektif, dapat menimbulkan berbagai masalah di sektor ekonomi, sosial, dan bidang lainnya. Setiap tahun Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kota Surabaya mendata statistik kepadatan penduduk di kota tersebut dianalisis dengan mempertimbangkan

pembagian Kecamatan serta jenis kelamin. Berdasarkan perolehan data tersebut, terungkap ternyata jumlah penduduk di kota Surabaya mencapai 2,968,879 individu. Informasi ini, yang berasal dari Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kota Surabaya, menggambarkan perbandingan jumlah penduduk wanita serta pria pada wilayah tersebut, yakni sebanyak 1.588.412 jiwa (50,3%) perempuan dan 1.568.984 jiwa (49,7%) laki-laki.

Surabaya Timur memiliki penduduk sebanyak 833,425. Penduduk Kecamatan Surabaya Timur melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat Surabaya Timur. Begitupun kecamatan lain yang membayar pajak sesuai dengan wilayah atau domisili masing – masing, dari seluruh Samsat yang berada di wilayah Kota Surabaya, Samsat Surabaya Timur memiliki program layanan unggulan yang hanya ada di samsat Surabaya timur dengan nama SITASMAN.



Gambar 1. 2 SITASMAN

Sumber: UPT-PPD Surabaya Timur.

Layanan program SITASMAN (Silahkan Tanyakan Samsat Manyar) merupakan layanan berbasis *virtual assistant* “*bot chat*” yang dapat diakses melalui aplikasi *whatsapp* dengan menjawab pertanyaan. SITASMAN diciptakan dengan

tujuan mempermudah akses informasi kepada pemilik kendaraan bermotor pada pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan E-SAMSAT. SITASMAN bisa menjawab atas alur pembayaran hingga alur pengaduan atas layanan Samsat Surabaya Timur. Keunggulan dari program SITASMAN (Silahkan Tanyakan Samsat Manyar) ini yaitu mempermudah informasi mengenai Pembayaran pajak kendaraan bermotor, baik dilaksanakan setiap tahun atau setiap lima tahun. selain itu, layanan SITASMAN juga mempermudah wajib pajak yang mempunyai kesulitan dan ingin memberikan aduan terhadap Samsat Surabaya Timur bisa mengakses layanan tersebut.



Gambar 1. 4 Penghargaan Pelayanan Prima UPT Surabaya Timur Tahun 2021

Sumber: Dinas Kementerian Komunikasi dan Informatika Jatim

Pelayanan yang diberikan oleh Samsat Surabaya Timur pada tahun 2021 mampu mendapatkan penghargaan PPD (Penghargaan pelayanan prima) kategori

pelayanan A. UPT PPD Surabaya Timur berhasil meraih prestasi menjadi penyelenggara Pelayanan Publik dalam kategori Pelayanan Prima (A) pada tahun 2021, yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Surabaya Timur. Penghargaan tersebut mencatat sejarah sebagai pencapaian pertama di provinsi Jawa Timur dan merupakan penghargaan tertinggi dalam evaluasi layanan publik. Penghargaan Pelayanan Prima ini diperoleh oleh Gubernur Jawa Timur:

"Pemerintah Provinsi Jawa Timur berhasil meraih dua penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Upaya digitalisasi dan inovasi yang kami lakukan bersama dengan seluruh jajaran Pemerintah Provinsi Jawa Timur, termasuk pembangunan sistem pelayanan dan sistem pendataan, telah membawa efektivitas dan efisiensi yang signifikan. Ini merupakan hasil dari implementasi sistem digital yang telah kami rancang."

Sumber: <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemprov-jatim-sabet-dua-penghargaan-pelayanan-publik-terbaik-2021-dari-kemenpan-rb>
(diakses pada tanggal 4 November Tahun 2023)

Pelayanan yang diberikan oleh Surabaya timur memberikan hasil yang positif pada tahun 2021 dengan menghasilkan Penghargaan Pelayanan Prima. Hal tersebut seharusnya dapat menjadi dorongan untuk Samsat Surabaya Timur dalam menciptakan kemudahan pelayanan pembayaran kendaraan bermotor agar kesadaran wajib pajak pada masyarakat semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wiwit Hertiani, 2019) dengan judul Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat. Penelitian ini mengkaji program E-SAMSAT di Jawa Barat dengan menggunakan model implementasi Charles O. Jones (1994). Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa proses implementasi kebijakan e-Samsat tidak 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. Selain itu juga terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Tia Pradilla, 2022) dengan judul Implementasi E-Government Pada Pelayanan E-Samsat Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Surabaya Timur. Teori yang digunakan adalah model implementasi E-Government Retnowati dan Retnowati (2008) menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi E-Samsat Jawa Timur dan menciptakan Good Governance dikatakan berhasil dalam penyelenggaraannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sehingga tata pemerintah yang baik (Good Governance) mampu tercipta dengan adanya layanan tersebut.

Selain dua penelitian diatas, juga terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh (Klarisa A, 2023) dengan judul Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-SAMSAT. Penelitian ini menganalisis program E-SAMSAT dengan menggunakan 3 teori sesuai dengan David C Korten (1980), yaitu kesesuaian antara elemen program dan organisasi pelaksana, kelompok sasaran. Hasil dari observasi terhadap setiap penanda kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana dari program ini adalah upaya untuk mendukung Pembangunan Nasional Non Tunai untuk memajukan administrasi kepada masyarakat Lampung, Kesesuaian antara kelompok sasaran dengan elemen program pelaksanaan program E-SAMSAT masih dinilai kurang menarik karena masih ada yang tidak mengetahui program ini, kesesuaian antara kelompok sasaran

dengan komponen pelaksana masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan data terkait program E-SAMSAT itu sendiri sehingga masih dinilai kurang efektif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori implementasi David C. Korten (1980) dikarenakan teori tersebut telah teruji dan digunakan oleh penelitian sebelumnya. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan saat ini yaitu objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian dengan menggunakan teori implementasi David C. Korten (1980) dalam mengkaji permasalahan mengenai Implementasi E-SAMSAT dengan objek SAMSAT Surabaya Timur.

Pada penelitian yang akan dilakukan saat ini, peneliti menggunakan objek penelitian di Kota Surabaya dengan wilayah spesifik yaitu Kota Surabaya Timur dengan dilandasi variabel mengenai implementasi David C korten yang telah teruji pada penelitian sebelumnya. Kota Surabaya terdapat empat wilayah samsat Surabaya yang meliputi area kecamatan, Kantor samsat surabaya timur, kantor samsat surabaya selatan, kantor samsat surabaya barat, kantor samsat surabaya utara. Adapun Penelitian ini fokus pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur sebagai objek penelitian. Pemilihan instansi tersebut dilatar belakangi oleh pertimbangan bahwa penduduk terbanyak diseluruh Surabaya berada di Surabaya Timur dengan jumlah 833,425, yang mana dengan jumlah masyarakat terbanyak yang mengindikasikan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya Timur juga menjadi yang terbanyak di antara kecamatan lainnya di Surabaya Timur. Maka dari itu, E-SAMSAT kedepannya diharapkan, mampu semakin meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem E-SAMSAT, diyakini

juga akan meningkatkan konsistensi masyarakat dalam membayar tagihan secara tepat waktu dan akurat. Oleh karena itu, peneliti melaksanakan penelitian yang berjudul **“Implementasi Program E-SAMSAT Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Di Kantor Samsat Surabaya Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang diatas, maka disusunlah rumusan masalah yang diambil oleh peneliti adalah: Bagaimana implementasi program E-SAMSAT wajib pajak kendaraan bermotor tahunan di kantor Samsat Surabaya Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui implementasi program E-SAMSAT wajib pajak kendaraan bermotor tahunan di kantor Samsat Surabaya Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Eksplorasi berikut dapat memberikan manfaat dari spekulasi terkait pemungutan pajak dengan menggunakan inovasi dalam proses pendapatan biaya. Adanya penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi menghasilkan ide dan memperluas wawasan penulis. Semoga penelitian ini bisa dijadikan rujukan yang berguna sebagai pertimbangan bagi pengembangan ilmu mengenai E-SAMSAT khususnya bidang pajak kendaraan bermotor tahunan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Samsat

Penelitian berikut diyakini bisa menghasilkan kontribusi berguna lebih dalam mengembangkan pemerintahan yang lebih baik setiap tahunnya,

untuk peningkatan konsistensi Masyarakat dalam membiayai pengeluarannya.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan bisa memperluas informasi serta pemahaman mengenai ketentuan pajak, serta wajar jika masyarakat bisa taat dalam menepati tuntutan dan mengungkapkan kewajibannya.

c. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini diharapkan bisa membangun pengetahuan, informasi mengenai pemungutan pajak, dan calon ilmuwan akan jadi warga negara loyal untuk berbuat baik. Karena akan mengetahuinya lebih dalam setelah membaca penelitian tentang kewajiban wajib pajak kendaraan bermotor.