

ANALISIS PENYELENGGARAAN SISTEM APLIKASI E-SAMSAT KEPRI DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR OLEH BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

1). Edward Mandala

2). Rendra Setyadiharja

3). Agus Sujono

4). Bely Putra Handaresta

1).2).3). 4). Ilmu Pemerintahan STISIPOL Raja Haji

Email: mandala@gmail.com; Bilyputrahandarr27@gmail.com

Abstract

The Riau Islands E-Samsat is an application issued by the Regional Tax and Levy Management Agency of the Riau Islands Province to taxpayers through an integrated application. In a policy taken by the government as it seeks to improve the national economy through paying motor vehicle taxes, which so far have not been optimal in the process of using the application system in a fast time and must be passed to pay motor vehicle taxes. The Riau Islands E-Samsat will also be developed and upgraded in the future for motor vehicle tax services. The formulation of the problem in this study is how the implementation of the Riau Islands E-Samsat Application System in Payment of Motor Vehicle Taxes by the Regional Tax and Rtribution Management Agency of the Riau Islands Province which aims to determine the effectiveness of the Riau Islands E-Samsat application system program for motor vehicle tax payments. In this study, the researcher will use a qualitative approach research method with a descriptive analytical method with a number of informants as many as 7 people, therefore this study will interview 1 staff from BP2RD Riau Islands Province, 1 staff from Samsat UPT PPD Tanjungpinang City and 5 mandatory people. motor vehicle tax in Tanjungpinang City. The results of this study indicate that the implementation of the Riau Islands E-Samsat Application System to pay motor vehicle taxes issued by the Riau Islands Province BP2RD has been running well but there are still shortcomings and sometimes it is not effective. To provide suggestions for opinions or suggestions that are still lacking, in application-based motor vehicle tax payment services such as internet constraints and lack of socialization to the public who still do not understand and understand how to use the application so that the Regional Tax and Levy Management Agency of the Riau Islands Province must provide clear directions to taxpayers so that future taxpayers will understand how to use the Riau Islands E-Samsat application for motor vehicle tax payments.

Keyword: *Analysis, Implementation Of E-Samsat Application Systems, Payment Of Motor Vehicles Tax*

Abstrak

E-Samsat Kepri merupakan sebuah aplikasi yang dikeluarkan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau kepada wajib pajak melalui sebuah aplikasi yang sudah terintegrasi. Dalam sebuah kebijakan yang diambil oleh pemerintah sebagaimana yang diupayakan untuk meningkatkan Perekonomian nasional melalui membayar pajak kendaraan bermotor yang selama ini masih belum optimal dalam proses penggunaan sistem aplikasi tersebut dalam waktu

yang cepat dan harus dilewati untuk membayar pajak kendaraan bermotor. E-Samsat Kepri juga kedepannya akan di kembangkan dan upgrade untuk pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dalam program sistem aplikasi E-Samsat Kepri ini untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Di dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis dengan jumlah informan sebanyak 7 orang, maka dari itu penelitian ini akan mewawancarai 1 staf dari BP2RD Provinsi Kepulauan Riau, 1 staf dari Samsat UPT PPD Kota Tanjungpinang dan 5 orang wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tanjungpinang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang di keluarkan oleh BP2RD Provinsi Kepulauan Riau ini sudah berjalan dengan baik namun masih ada kekurangan dan terkadang belum efektif. Untuk memberi usulan masukan pendapat ataupun saran yang masih kurang, di dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi seperti adanya kendala internet dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang masih banyak belum mengerti dan memahami cara menggunakan aplikasinya sehingga Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau harus memberikan arahan yang sejelas-jelasnya kepada wajib pajak agar wajib pajak untuk kedepannya sudah paham cara menggunakan aplikasi E-Samsat Kepri tersebut untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci : Analisis, Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

E-SAMSAT Kepri yang digunakan kota tanjungpinang merupakan layanan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *e-banking* atau ATM Bank yang sudah ditentukan seperti ATM Bank Riau Kepri, Bank BNI dan Bank BJB. Penerapan E-SAMSAT Kepri bertujuan untuk memberikan pelayanan pembayaran pajak. Namun demikian, masih sering ditemukan dalam proses pembayaran pajak di pelayanan konvensional. Perbandingan pelayanan konvensional dengan pelayanan E-samsat yaitu Kemudahan pembayaran secara elektronik. Pembayaran secara elektronik 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.

E-Samsat belum sepenuhnya *full online system*. Karena, dalam praktiknya setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, wajib pajak diwajibkan kembali ke Kantor Samsat untuk mendapatkan pengesahan STNK. Hal ini menyebabkan wajib pajak merasa belum ada perbedaan yang signifikan antara Samsat konvensional dengan E-Samsat dikarenakan pada akhirnya wajib pajak kembali lagi ke Kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan surat tanda naik

kendaraan (STNK). Dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat telah bekerja sama dengan ATM bank di seluruh wilayah Indonesia. Tetapi pada kasus E-Samsat kepri, hanya beberapa bank yang bekerja sama dengan E-Samsat Kepri yaitu Bank Riau Kepri, Bank BNI dan Bank BJB.

Tabel I.2
Jumlah Data Kendaraan, Penerimaan Pajak dan Denda

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	Penerimaan Pajak	Denda
1	2018	925.171	421.953.915.885	11.204.723.396
2	2019	993.001	409.111.353.130	17.661.770.300
3	2020	1.016.818	378.555.213.084	11.477.608.040

Sumber: BP2RD Provinsi Kepulauan Riau 2021

Dari data yang didapat di badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah provinsi kepulauan riau, total penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kepulauan Riau dari tahun 2015 ke tahun 2018 meningkat, yaitu pada tahun 2015 jumlah penerimaan pajak bermotor yaitu sekitar 325 miliar rupiah, sedangkan pada tahun 2018 yaitu sekitar 421 miliar rupiah. Sedangkan total data wajib kendaraan bermotor roda dua (R2) dan roda empat (R4) di Kepulauan Riau tahun 2018-2020 yaitu mengalami penurunan pada pembayaran pajak secara manual dengan adanya perbandingan angka yang signifikan. Kemudahan yang diberikan dari adanya sistem pembayaran pajak secara online ini seharusnya dapat meningkatkan antusias pajak bermotor dan memudahkan wajib pajak (WP) melakukan kewajiban pembayaran pajaknya. Sehingga dengan adanya kemudahan tersebut dapat mengurangi wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dalam program sistem aplikasi E-Samsat Kepri ini untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Diera digital ini, diharapkan pelayanan publik akan semakin efektif dan efisien. Begitu pula dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (E-SAMSAT), dimana dengan meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak kendaraan bermotor ini

maka negara memiliki kemampuan untuk menyejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau penting untuk diteliti.

KAJIAN PUSTAKA

E-Samsat

Menurut Wardani dan Ngumar (2018), E-SAMSAT adalah kepanjangan dari Electronic SAMSAT yaitu merupakan suatu pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan secara online. E-SAMSAT merupakan sistem interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, serta guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi. E-SAMSAT merupakan sebuah terobosan dari pihak Polri, Badan Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja guna mempermudah Wajib Pajak (WP) untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah hukumnya.

Elektronik-Government

Menurut Hertiarani (2016) menyaran bahwa E-Government adalah cara pemerintah dalam menyesuaikan diri pada kecerungan global. E-Government bukan berarti mengganti cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat tetapi meningkatkan hubungan antar pemerintah dengan masyarakat yang mengikuti

perkembangan teknologi informasi yang ada. Selanjutnya menurut Indrajit (2006) E-Government merupakan suatu mekanisme antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi (internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik. E-Government merupakan sebuah cara bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi. Teknologi Informasi merupakan pengelolaan informasi yang berbasis komputer serta memanfaatkan sistem dan jaringan komunikasi (Ardana, 2016). Khususnya aplikasi internet berbasis web untuk menyediakan akses yang mudah terhadap informasi pemerintah dan menyediakan pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai “the delivery of a service by a government agency using its own employees”⁵ dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan public.

Elemen Pengembangan E-Government

Menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sector public, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah support, capacity, dan value (Indrajit, 2002)

a. Support

Tanpa adanya unsur political will ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan E-Government dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top down, maka jelas dukungan

implementasi program E-Government yang efektif harus dimulai dari pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata,

b. Capacity

Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian E-Government terkait dengan menjadi kenyataan.

c. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif E-Government tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya E-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi E-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (value) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan boomerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep E-Government.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat penelitian deskriptif analitis, menurut (Sugiyono, 2009) penelitian deskriptif analitis adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Lokasi penelitian ini di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Gedung Graha Kepri jalan Raja Isa No 8, Batam Center Batam, Kepulauan Riau untuk mendapatkan data. Dan peneliti juga melakukan pengambilan data berupa wawancara di Kantor Samsat UPT PPT Kota Tanjungpinang yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No.10, Tj. Ayun Sakti, Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah BP2RD Provinsi Kepulauan Riau, Kantor Samsat UPT PPD TanjungPinang, dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Tanjungpinang. Adapun yang menjadi informan diantaranya: 2 orang Kasubid Pengembangan Sistem Informasi BP2RD Provinsi Kepulauan Riau, 1 Orang Plt. kepala Samsat UPT PPD Kota Tanjungpinang dan 5 orang Wajib Pajak di Kota Tanjungpinang. Data Primer dari penelitian ini adalah wawancara ataupun observasi pada Kantor Badan Pengeolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian tentang hasil tanggapan informan mengenai Penyelenggaraan sistem aplikasi E-Samsat Kepri dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau, melalui variable, indikator, dan sub-indikator disuse sebagai berikut:

1. Support atau Dukungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, maka dapat di analisa bahwa untuk sejauh ini dukungan pemerintah yang ditunjukan yaitu adanya dukungan program yang di prioritaskan untuk menjalankan kesuksesan penerapan E-Government ini untuk kedepannya di ruang lingkup pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Tidak cukup itu saja, pemerintah juga mendukung sarana dan prasarana dalam penerapan E-Government di aplikasi E-Samsat Kepri ini.

Dari hasil observasi juga ditemukan di Samsat UPT PPD Kota Tanjungpinang terlihat juga bahwa adanya bentuk dukungan dari pemerintah dalam penerapan E-

Government. E-Government ialah salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperbaiki alur pelayanan yang dinilai masi kurang efisien, sehingga penerapan E-Government dalam pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat Kepri ini bisa memberikan perubahan positif untuk masyarakat sebagai sarana pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

a. Political Will

Berdasarkan analisa, dapat dikatakan pada indikator political will berjalan dengan baik. Pemerintah yang dimaksud ialah Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau sudah berpedoman dengan peraturan yang ada. Karena pembuatan dan penerbitan sebuah ketetapan pembayaran pajak kendaraan merupakan tindakan hukum pemerintahan, sebagai tindakan hukum maka harus ada aturan dan wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undang berdasarkan asas legilitas, tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah, oleh karena itu dalam hal membuat dan menerbitkan bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor

haruslah didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, tanpa adanya dasar kewenangan tersebut maka program yang dijalankan menjadi tidak sah.

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, aplikasi E-Samsat ini sudah diterapkan pada 5 tahun belakangan ini, tetapi masyarakat tau adanya aplikasi ini disaat awal-awal pandemic covid-19 ini, dikarenakan wajib pajak harus melakukan pembayaran pajak di rumah saja. Dukungan pemerintah ditujukan dari adanya aturan yang dibuat berkaitan dengan sistem E-Government seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 8 Tahun 2011 dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 24 Tahun 2012 sebagai dasar regulasi penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi E-Samsat Kepri. Dengan melakukan pembayaran pajak kendaraan di aplikasi E-Samsat

Kepri, wajib pajak juga dapat kode pembayaran (barcode) untuk melanjutkan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat Tanjungpinang. Dengan aplikasi E-Samsat maka proses pembayarannya tidak memerlukan waktu yang lama, karena aplikasi E-Samsat Kepri sudah otomatis masuk ke bank yang bekerjasama. Dan menjadikan aplikasi E-Samsat Kepri menjadikan persyaratannya lebih sederhana. Aplikasi E-Samsat Kepri bisa diunduh di Play Store khusus android, untuk kedepannya akan ada di App Store di perangkat IOS.

b. Sosialisasi

Dari hasil pembicaraan terhadap 3 informan wajib pajak di kota Tanjungpinang bisa disimpulkan bahwa sosialisasi yang di berikan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau sudah berjalan, tetapi dari wajib pajak yang diwawancarai ditemukan masi ada yang belum mengetahui cara menggunakannya dan lebih memilih membayar pajak kendaraannya langsung ke kantor samsat. Pemerintah perlu lebih mensosialisasikan bahwasannya aplikasi E-Samsat kepri untuk pemabayaran pajak kendaraan yang di kembangkan pemerintah berbasis elektronik ini atau disebut berbasis E-Government, masyarakat harus mengetahui dan memastikan layanan yang diberikan pemerintah.

Hasil Observasi yang dilihat peneliti dalam metode komunikasi yang digunakan untuk memberitahukan informasi tentang adanya Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Menggunakan aplikasi E-Samsat Kepri ini yakni dengan adanya komunikasi secara langsung dari pihak yang melaksanakan dengan pihak sasaran yang diinginkan melalui komunikasi secara tidak langsung. Dalam komunikasi secara langsung dilaksanakan melalui kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat UPT PPD Kota Tanjungpinang jika ada wajib pajak ingin mengurus pajak kendaraannya, akan melayani dengan tatap muka pada proses pengurusan pembayaran pajak kendaraannya. Komunikasi secara tidak langsung melalui media seperti siaran

Radio 93 Fm tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat Kepri yang disampaikan langsung oleh Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi yakni dengan ibu Dra. Hj. Reni Yusneli, MTP.

c. Kontinuitas

Dari hasil observasi, peneliti menemukan bahwa dari pihak BP2RD Provinsi Kepulauan Riau sudah melakukan sebuah konsistensi untuk selalu mengembangkan aplikasi E-Samsat Kepri menjadi lebih baik.

Hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti, disimpulkan bahwa tata cara dalam penggunaan sudah cukup jelas di aplikasi E-Samsat Kepri. Dan dapat dilihat juga untuk informasi juga sangat penting memberikan informasi kepada wajib pajak. Tidak adanya sebuah informasi untuk menyampaikan atau kurangnya sumber daya informasi maka penyelenggaraan sistem aplikasi ini tidak akan berjalan dengan baik. Untuk mengetahui informasi dan tata cara penggunaannya, bisa langsung mengakses di laman dispenda.kepriprov.go.id.

2. Capacity

Capacity atau kapasitas yang dimaksud ialah adanya unsur kemampuan dari pemerintah, oleh karena itu dalam hal ini BP2RD untuk mewujudkan impiannya dalam pelayanan pemerintah berbasis elektronik atau disebut dengan E-

Government menjadi kenyataan. Di dalam aplikasi E-Samsat ini berkaitan dengan penerapan E-Government yang sangat berpengaruh seberapa besar kemampuan kapasitas dari pemerintah untuk mewujudkannya. Berikut penjelasannya:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya disini ialah sumber daya manusia, yang dimana sumber daya manusia sebagai pelaksana yang menjalankan kebijakan. Hal ini juga dengan adanya pegawai ataupun staf yang merupakan sumber daya sangat penting untuk melaksanakan kebijakan. Minimnya pegawai dalam pelaksanaan akan menghambat terlaksananya suatu kebijakan sehingga penyelenggaraan sistem aplikasi E-Samsat Kepri berjalan kurang maksimal.

Dari hasil wawancara yang di dapat peneliti bisa di analisa bahwa untuk menjalankan aplikasi E-Samsat ini perlu dibutuhkan pegawai yang mampu di dalam bidang teknologi infomasi. Dalam menjalankan aplikasi ini maka sangat dibutuhkan kompetensi dala pelaksanaan pekerjaannya. Dalam hasil wawancaranya, BP2RD sudah cukup memadai dalam segi kemampuannya. Akan tetapi seluruh satf bagian E-Samsatnya harus bisa menguasai dan selalu mengupgrade aplikasi E-Samsat Kepri tersebut untuk kedepannya sebagai pelayanan yang baik.

b. Sumber Daya Finansial

Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti bisa dianalisis bahwa BP2RD sudah mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Provinsi (APBD-P) Kepulauan Riau. BP2RD pun sudah merencanakan semua kegiatan sesuai dengan strategi yang sudah di persiapkan. Pencapaian kinerja dari BP2RD Provinsi Kepulauan Riau sudah diberi dukungan program dan kegiatan yang sudah digunakan untuk upaya dalam pencapaian sasaran strategis dan indikator kinerja.

Disimpulkan bahwa sesuai dengan jawaban dari informan adalah benar bahwa anggaran yang diterima mencukupi. Untuk Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem Samsat Elektronik Kepri dananya sebesar Rp. 838.615.142.- terlihat bahwa sudah dibutuhkan untuk berbagai kebutuhan pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi E-Samsat Kepri sebesar 93,12%. Dan ini termasuk "Baik" dalam penerimaan serta mengelola anggaran yang telah diberikan APBD-P.

c. Infrastruktur

Berdasarkan wawancara yang didapatkan oleh peneliti bahwa untuk ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana masih belum memadai karena fasilitas tersebut merupakan separuh dari kunci berhasilnya penyelenggaraan sistem aplikasi E-Samsat Kepri dalam penerapan E-Government.

3. Value

Peneliti beranggapan bahwa value (manfaat) yang didapatkan oleh BP2RD Provinsi Kepulauan Riau setelah menerbitkan sistem aplikasi E-Samsat Kepri diantaranya : Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dengan adanya aplikasi E-Samsat Kepri ini, pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah terpadu dengan aplikasi E-Samsat Kepri mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor dan langkah-langkah untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat Kepri.

PENUTUP

Kesimpulan

Penyelenggaraan sistem aplikasi E-Samsat Kepri merupakan sebuah proses yang digunakan oleh peneliti untuk melihat masalah-masalah yang dihadapi dalam proses memasuki aplikasi hingga penerbitan kode pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari pembahasan, bahwa ada temuan penelitian yang dilakukan serta rumusan masalah yang ditetapkan dan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Penyelenggaraan sistem aplikasi E-Samsat Kepri sejauh ini sudah berjalan dan melakukan yang terbaik, aplikasi ini digunakan untuk memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan mudah dan cepat. Ada sedikit kendala dan penghambat yang dialami oleh pelaksana maupun wajib pajak dalam proses pembayaran pajak, karena itu sewaktu-waktu sistem aplikasi E-Samsat Kepri juga mengalami server down dan kendala koneksi jaringan tidak dapat terhubung

serta aplikasi ini hanya ada di android saja. Sehingga hal ini dapat mengganggu proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adapun masalah lain timbul yang mempengaruhi jalannya aplikasi E-Samsat Kepri diluar kendali dari sistem aplikasi yang digunakan. Selain itu, kemampuan dan pemahaman dari wajib pajak juga menjadi alasan kelancaran menggunakan aplikasi tersebut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kendala lain juga timbul yang dialami oleh BP2RD Provinsi Kepulauan Riau yaitu kecukupan sumber daya layanan baik SDM hingga anggaran yang menjadi alasan dalam melakukan sosialisasi pemahaman kepada masyarakat terhadap sistem

pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui aplikasi E-Samsat Kepri. Dari hasil analisa data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, masalah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat Kepri yang diterbitkan oleh BP2RD Provinsi Kepulauan Riau juga ditemukan dan berpengaruh terhadap proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Saran

Pemanfaatan TIK berbasis digital dalam kerangka sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan terobosan dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-samsat Kepri menjadi salah satu terobosan dari pemerintah provinsi Kepri dalam memanfaatkan pelayanan publik. hasil penelitian dalam kesimpulan yang dikemukakan tersebut terdapat beberapa saran dan masukan terkait dengan hasil penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Bagi BP2RD: Diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi ke masyarakat atau wajib pajak mengenai tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan E-Samsat.
2. Bagi Aplikasi E-Samsat: Diharapkan untuk mengembangkan aplikasi E-Samsat agar bisa digunakan untuk segala platform baik android, Ios bahkan Microsoft sekalipun.
3. Bagi pegawai Samsat UPT PDD Kota Tanjung Pinang: Diharapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan kepada wajib pajak beserta memberikan informasi dan pemahaman lebih terkait E-Samsat.
4. Bagi masyarakat atau wajib pajak: diharapkan kepada masyarakat untuk bisa ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosialisasi apapun termasuk sosialisasi E-Samsat

agar dapat memahami kemajuan teknologi yang memudahkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5. Bagi peneliti selanjutnya: diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mendapatkan data lebih banyak agar hasil penelitian mendekati kebenaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I Cenik & Lukman Hendro. 2016. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Mitra Wacana
- Hertiarani, W. 2016. Implementasi Kebijakan E-SAMSAT di Jawa Barat. Jurnal Ilmu Administrasi 13(13).
- Indrajit, E. 2006. E-Government In Action. Andi Publisher. Yogyakarta.
- Ngumar, Fannisya Surya Wardani Sutjipto. 2019. Penerapan E-Government Dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA).
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau, Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor