

Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri Dan Samsat *Drive Thru* Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Hermawan

Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Wanita Internasional Bandung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui implementasi mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru* di Terminal Leuwi Panjang, Kota Bandung. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis implementasi inovasi tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru* memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian juga menemukan beberapa kekurangan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi penuh dari layanan ini. Keterbatasan informasi, ketergantungan pada teknologi, keterbatasan jenis pembayaran, dan keterbatasan jangkauan wilayah pelayanan adalah tantangan yang harus diatasi oleh pihak terkait. Ketidakmampuan sebagian wajib pajak untuk mengakses atau memahami teknologi ini, serta risiko gangguan teknis, menjadi perhatian utama yang harus ditangani melalui edukasi yang lebih baik dan peningkatan infrastruktur teknologi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta peningkatan fasilitas pendukung untuk mengoptimalkan penggunaan layanan ini.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT Digital Mandiri

Copyright (c) 2024 Andrew P

Corresponding author :

Email Address : hermawan29102000@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang sangat mengandalkan pajak sebagai salah satu sumber utama pendapatan negara. Menurut Nurhayati (2023), pajak merupakan kontribusi wajib dari rakyat kepada negara yang digunakan untuk kesejahteraan umum dan pembangunan nasional. Pajak di Indonesia mencakup berbagai sektor, dari pajak penghasilan hingga pajak barang dan jasa, termasuk pajak kendaraan bermotor yang berperan signifikan dalam struktur pendapatan pajak negara.

Manfaat pajak bagi Indonesia tidak bisa dianggap remeh. Pajak berfungsi sebagai alat redistribusi pendapatan yang bertujuan mengurangi kesenjangan ekonomi di masyarakat. Pajak juga berfungsi sebagai sumber pembiayaan bagi pembangunan infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan berbagai layanan publik lainnya. Tanpa pajak, negara tidak akan mampu menyediakan fasilitas dan layanan dasar yang diperlukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan rakyat.

Pajak memiliki peran vital dalam keberlanjutan pembangunan nasional. Pajak membantu negara dalam menstabilkan ekonomi melalui kebijakan fiskal. Dengan demikian, pemerintah dapat mengontrol sirkulasi uang dan memastikan ekonomi tetap berada pada jalurnya.

Salah satu jenis pajak yang memiliki peran penting adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak ini dikenakan kepada pemilik kendaraan bermotor sebagai bentuk kontribusi atas penggunaan jalan dan fasilitas umum yang disediakan oleh pemerintah. Setiap tahun, jutaan kendaraan bermotor di Indonesia terdaftar dan wajib membayar pajak ini, yang jumlahnya signifikan dalam total pendapatan pajak negara. Pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan pajak daerah. Ini menunjukkan betapa pentingnya pajak bagi pemerintah daerah dalam menjalankan program-program pembangunan lokal.

Pembayaran pajak di Indonesia dapat dilakukan dengan berbagai cara. Dengan perkembangan teknologi, pemerintah telah menyediakan berbagai metode pembayaran, mulai dari konvensional hingga digital. Pembayaran online melalui e-banking, mobile banking, dan aplikasi khusus pajak sudah menjadi pilihan yang memudahkan wajib pajak. Meskipun sudah ada sistem pembayaran pajak secara online, namun masih sering terjadi kendala. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain masalah teknis seperti gangguan sistem, kesulitan akses internet, perangkat yang kurang memadai dan kurangnya pemahaman serta pengalaman masyarakat tentang cara menggunakan layanan digital atau

layanan online tersebut. Permasalahan ini memerlukan solusi yang komprehensif agar penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa berjalan lebih maksimal.

Karena berbagai kendala dalam pembayaran online tersebut, banyak wajib pajak yang masih memilih untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT konvensional. SAMSAT konvensional, seperti yang ada di Pajajaran, masih menjadi pilihan utama bagi banyak wajib pajak karena mereka merasa lebih nyaman dengan proses yang sudah mereka kenal.

SAMSAT konvensional sering kali menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien bagi wajib pajak. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SAMSAT induk Pajajaran, terungkap bahwa layanan yang diberikan seringkali mengalami kelambatan. Hal ini terutama disebabkan oleh adanya antrian panjang, yang seringkali membuat wajib pajak harus menunggu waktu yang lama sebelum mendapatkan layanan.

Pelayanan yang tidak efisien juga menjadi masalah utama. Proses administrasi yang rumit dan kurangnya koordinasi antarunit layanan seringkali memperlambat proses pembayaran pajak. Keberadaan calo juga menjadi salah satu hambatan besar dalam proses pembayaran pajak di SAMSAT konvensional. Mereka menawarkan jasa untuk mempercepat proses pembayaran dengan imbalan uang tambahan, yang pada akhirnya merugikan wajib pajak dan merusak integritas sistem perpajakan. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan layanan di SAMSAT konvensional menjadi sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam upaya mengatasi tantangan yang dihadapi oleh SAMSAT konvensional, SAMSAT induk Pajajaran mengambil langkah-langkah inovatif dengan menciptakan sebuah solusi baru, yaitu mendirikan SAMSAT Digital Leuwi Panjang sebagai kantor layanan pembantu. SAMSAT ini muncul sebagai sebuah terobosan yang bertujuan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan modern dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan menggunakan teknologi digital terkini, SAMSAT Digital Leuwi Panjang memperkenalkan mesin digital yang memungkinkan proses pembayaran pajak tahunan hanya dalam waktu lima menit. Teknologi ini menghadirkan kemudahan bagi wajib pajak dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pembayaran, dari antrian panjang menjadi proses yang cepat dan efisien.

Dengan demikian, SAMSAT Digital Leuwi Panjang diharapkan dapat memberikan manfaat yang jelas. Dengan adanya mesin digital, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien.

Serta penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor diharapkan meningkat. Selain itu, tidak ada lagi antrian panjang dan layanan yang bertele-tele. Dan pastinya, penggunaan teknologi ini juga mengurangi kemungkinan adanya calo yang sering merugikan wajib pajak.

Mesin digital mandiri tersebut juga tidak lepas dari masalah. Beberapa kendala yang muncul termasuk masalah teknis pada mesin, ketidakmampuan sebagian wajib pajak dalam menggunakan mesin, serta kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai cara penggunaan mesin tersebut. Hal ini membutuhkan perhatian dan perbaikan berkelanjutan agar layanan bisa berjalan optimal.

Selain inovasi mesin digital mandiri, SAMSAT Digital Leuwi Panjang juga memperkenalkan layanan Drive Thru untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Layanan ini menjadi satu-satunya di Indonesia khususnya di SAMSAT Digital Leuwi Panjang yang memungkinkan pembayaran pajak lima tahunan tanpa harus turun dari kendaraan, memberikan kemudahan dan kecepatan bagi wajib pajak.

Keunggulan dari layanan Drive Thru ini adalah kemampuannya dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan wajib pajak. Wajib pajak tidak perlu lagi menghabiskan waktu lama di SAMSAT dan bisa menyelesaikan pembayaran dengan cepat dan efisien. Layanan ini juga membantu mengurangi kerumunan di area SAMSAT.

Layanan Drive Thru juga memiliki tantangan tersendiri. Masalah seperti keterbatasan ruang parkir, kesulitan teknis, dan kendala manajemen operasional bisa muncul. Selain itu, tidak semua wajib pajak mungkin memahami proses Drive Thru, sehingga edukasi dan sosialisasi yang intensif diperlukan.

Penelitian ini menjadi sangat penting mengingat urgensi dalam proses implementasi hasil inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat membantu memaksimalkan pelayanan khususnya di SAMSAT Digital Leuwi Panjang, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan nasional. Maka penelitian ini memilih judul "Implementasi Mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena yang kompleks dan dinamis secara mendalam. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dalam penelitian kualitatif, realitas dipandang sebagai sesuatu yang kompleks, dinamis, dan dipengaruhi oleh konteks di mana fenomena itu terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini lebih berfokus pada proses daripada hasil akhir, serta lebih menekankan pada makna dan interpretasi yang diberikan oleh partisipan penelitian terhadap fenomena yang diamati.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini berusaha untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai implementasi dan dampak inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor menggunakan mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru* di Terminal Leuwi Panjang Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan inovasi ini, serta memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Sementara dalam menentukan informan dalam penelitian ini dengan cara menentukan sampel terlebih dahulu, sampel ini dipilih berdasarkan teknik *Purposive sampling*, yang merupakan tata cara pemilihan siapa yang akan menjadi pemberi informasi yang dibutuhkan peneliti berdasarkan kriteria yang diinginkan peneliti sesuai dengan penelitiannya. Pemberi informasi yang mau diwawancarai adalah pihak-pihak yang memiliki kaitan secara langsung dengan topik dari permasalahan agar dapat membantu peneliti dalam memberikan pemahaman dari sebuah permasalahan yang diteliti.

Purposive sampling memungkinkan pemilihan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman spesifik terkait topik penelitian. Ini lebih efisien dan relevan dibandingkan teknik sampel jenuh yang mencakup semua populasi tanpa memperhatikan relevansi informasi.

Dengan *purposive sampling*, peneliti dapat lebih fokus pada informan kunci yang dianggap dapat memberikan informasi mendalam dan komprehensif, sehingga lebih efisien dalam penggunaan waktu dan sumber daya penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses pengolahan data yang melibatkan pengorganisasian data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap implementasi inovasi layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru di Jawa Barat akan dilakukan berdasarkan kerangka Teori Difusi Inovasi Rogers. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana karakteristik inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* berpengaruh terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang semula konvensional beralih ke digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan publik yang lebih inovatif dan efisien. Pengembangan Poin-poin Pembahasan antara lain :

Teori Inovasi dalam Pelayanan SAMSAT Digital Mandiri

1) Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Keunggulan relatif merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap lebih baik daripada ide atau praktik yang digantikannya. Dalam konteks layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru, keunggulan relatif ini terlihat jelas dari berbagai aspek. Berikut adalah gambaran analisis keuntungan relatif antara SAMSAT Konvensional dengan SAMSAT Digital:

Tabel 1 Analisis Aspek-aspek Keuntungan Relatif dalam Teori Inovasi

Aspek	SAMSAT Konvensional	SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru
Efisiensi Waktu	Proses manual yang memakan waktu lama akibat antrian panjang.	Proses cepat tanpa antre, memungkinkan pembayaran lebih efisien.
Transparansi	Potensi kesalahan perhitungan pajak, risiko praktik calo.	Proses pembayaran dapat dipantau secara langsung, lebih transparan.
Kenyamanan	Membawa uang tunai dalam jumlah besar untuk pembayaran.	Pembayaran non-tunai, mengurangi risiko dan memudahkan transaksi.
Aksesibilitas	Wajib pajak harus datang dan antre di loket pembayaran.	Pembayaran bisa dilakukan tanpa turun dari kendaraan.
Biaya Operasional	Tinggi, karena proses manual memerlukan banyak tenaga	Proses yang lebih terotomatisasi mengurangi biaya tenaga kerja.
Respons Masyarakat	Terkadang terjadi ketidakpuasan akibat proses yang lama.	Respons positif, kepuasan tinggi dari pengguna layanan baru.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Pertama, dari segi efisiensi waktu, layanan ini memungkinkan wajib pajak untuk menyelesaikan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cepat tanpa harus mengantre di loket. Hal ini sangat berbeda dengan sistem tradisional yang sering memakan waktu lama karena antrian yang panjang dan proses manual yang lambat. Dengan layanan digital dan Drive Thru, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran dapat dikurangi secara signifikan, memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi wajib pajak. Selain itu, keunggulan relatif juga tercermin dalam aspek transparansi. Layanan ini memungkinkan wajib pajak untuk memantau proses pembayaran secara langsung melalui mesin digital, mengurangi kemungkinan kesalahan dalam perhitungan pajak dan meminimalisir risiko terjadinya praktik calo. Sistem yang lebih transparan ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan SAMSAT dan mendorong mereka untuk memanfaatkannya. Kepercayaan ini merupakan faktor penting yang mendukung adopsi inovasi karena masyarakat merasa lebih aman dan yakin dengan keandalan sistem yang baru.

Kemudian, inovasi ini juga menawarkan keunggulan dalam hal kenyamanan. Wajib pajak tidak lagi harus membawa uang tunai dalam jumlah besar karena sistem pembayaran sudah didigitalisasi. Ini tidak hanya mengurangi risiko keamanan yang terkait dengan membawa uang tunai, tetapi juga memudahkan proses pembayaran bagi mereka yang terbiasa dengan transaksi non-tunai. Dalam era digital ini, kemudahan dan kenyamanan

transaksi menjadi faktor utama yang dicari oleh masyarakat, sehingga keunggulan relatif layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru semakin menonjol.

Keunggulan relatif lain adalah dari segi aksesibilitas. Layanan Drive Thru memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan mereka, yang sangat menguntungkan bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas atau bagi yang menginginkan proses yang cepat. Ini memberikan opsi tambahan bagi wajib pajak dan menunjukkan bahwa layanan ini tidak hanya efisien tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam.

Layanan ini juga memberikan keunggulan dalam hal biaya operasional jangka panjang bagi pemerintah. Dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual dan mengotomatisasi banyak aspek dari pembayaran pajak, pemerintah dapat mengurangi biaya tenaga kerja dan operasional lainnya. Penghematan ini dapat dialokasikan untuk peningkatan layanan lainnya atau pengembangan lebih lanjut dari sistem yang ada, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Terakhir, keunggulan relatif dari layanan ini juga bisa dilihat dari respons positif yang diberikan oleh masyarakat. Kepuasan dan testimoni positif dari pengguna awal layanan ini mencerminkan bahwa inovasi ini diterima dengan baik dan diakui manfaatnya oleh masyarakat luas. Respons ini penting karena dapat mendorong lebih banyak orang untuk mencoba dan mengadopsi layanan ini, menciptakan efek domino yang mempercepat difusi inovasi di kalangan masyarakat.

2) Keselarasan (Compatibility)

Kompatibilitas mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan para pengadopsi potensial. Dalam konteks SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru, kompatibilitas menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat adopsi. Berikut adalah gambaran analisis keselarasan antara SAMSAT Konvensional dengan SAMSAT Digital:

Tabel 2. Analisis Aspek-aspek Keselarasan dalam Teori Inovasi

Aspek	SAMSAT Konvensional	SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru
Tren Digitalisasi	Kurang mendukung tren digital, masih bergantung pada proses manual.	Mendukung tren digitalisasi yang berkembang di berbagai sektor.
Kebutuhan Kecepatan dan Efisiensi	Proses lambat dan tidak efisien, sering terjadi antrian panjang.	Proses cepat dan efisien, mengurangi waktu antrian.
Adaptasi terhadap Kelompok Demografis	Kurang adaptif terhadap kebutuhan generasi muda dan teknologi.	Lebih mudah diterima oleh generasi muda dan adaptif untuk semua kelompok.
Pengalaman Masa Lalu	Pengalaman negatif dengan antrian panjang dan proses yang rumit.	Memberikan pengalaman yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efisien.
Kebijakan Pemerintah	Kurang sejalan dengan kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi.	Sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong digitalisasi.
Keberlanjutan Lingkungan	Menggunakan banyak kertas dan dokumen fisik, kurang ramah lingkungan.	Mengurangi penggunaan kertas, lebih ramah lingkungan.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Layanan ini kompatibel dengan tren digitalisasi yang sedang berlangsung di berbagai sektor kehidupan masyarakat. Dengan semakin banyaknya transaksi yang beralih ke platform digital, penggunaan layanan digital untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan langkah logis yang diharapkan oleh masyarakat modern.

Selain itu, layanan ini juga kompatibel dengan kebutuhan masyarakat akan kecepatan dan efisiensi. Dalam kehidupan yang serba cepat saat ini, masyarakat mencari cara untuk menyelesaikan tugas administratif dengan cepat dan efisien. SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru memenuhi kebutuhan ini dengan menawarkan solusi yang mempersingkat waktu antrian dan proses pembayaran. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya sejalan dengan ekspektasi masyarakat tetapi juga dengan pola hidup modern yang menuntut kecepatan dan kenyamanan.

Kompatibilitas layanan ini juga tercermin dalam adaptasinya terhadap kebutuhan berbagai kelompok demografis. Misalnya, bagi generasi muda yang lebih terbiasa dengan teknologi, layanan ini menawarkan cara yang lebih akrab dan nyaman untuk berinteraksi dengan sistem pembayaran pajak. Sementara itu, bagi generasi yang lebih tua, meskipun mungkin membutuhkan sedikit penyesuaian, sistem yang lebih transparan dan efisien ini tetap

menawarkan keuntungan yang signifikan dibandingkan dengan metode tradisional.

Dari sisi pengalaman masa lalu, masyarakat yang pernah mengalami kesulitan dengan sistem manual akan lebih mudah menerima inovasi ini karena mereka dapat langsung merasakan perbedaannya. Pengalaman negatif dengan antrian panjang dan proses yang rumit di masa lalu dapat mendorong masyarakat untuk beralih ke solusi yang lebih baik dan lebih efisien. Dalam hal ini, pengalaman masa lalu yang kurang memuaskan justru menjadi pendorong untuk adopsi layanan baru yang menawarkan perbaikan signifikan.

Kompatibilitas juga dapat dilihat dari sudut pandang kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi dan peningkatan layanan publik. Layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru sejalan dengan visi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Kebijakan-kebijakan yang mendukung digitalisasi dan pembayaran non-tunai menjadi landasan yang memperkuat kompatibilitas inovasi ini dengan arah kebijakan nasional.

Selain itu, kompatibilitas layanan ini dengan kebutuhan lingkungan sekitar juga perlu diperhatikan. Dengan mengurangi penggunaan kertas dan dokumen fisik, layanan ini lebih ramah lingkungan dibandingkan dengan metode tradisional. Dalam era yang semakin sadar akan isu-isu lingkungan, inovasi yang mendukung keberlanjutan menjadi nilai tambah yang penting. Oleh karena itu, kompatibilitas SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru dengan nilai-nilai keberlanjutan lingkungan juga berkontribusi pada penerimaan yang lebih luas.

3) Kerumitan (Complexity)

Kompleksitas merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Dalam penerapan layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru, aspek kompleksitas menjadi salah satu tantangan yang perlu diatasi. Meski teknologi ini menawarkan banyak kelebihan, kenyataannya tidak semua wajib pajak familiar dengan penggunaan mesin digital dan sistem pembayaran non-tunai. Tingkat pendidikan dan pemahaman teknologi yang bervariasi di antara masyarakat membuat kompleksitas ini menjadi faktor yang signifikan dalam menentukan tingkat adopsi. Berikut adalah gambaran analisis faktor kerumitan antara SAMSAT Konvensional dengan SAMSAT Digital:

Tabel 3. Analisis Aspek-aspek Kerumitan dalam Teori Inovasi

Aspek	SAMSAT Konvensional	SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru
Pemahaman Teknologi	Proses manual, tidak memerlukan pemahaman teknologi.	Mengharuskan pemahaman dasar tentang penggunaan mesin digital dan pembayaran non-tunai.
Panduan dan Bantuan	Petugas tersedia untuk membantu langsung di loket.	Panduan tersedia dan petugas siap membantu di lokasi.
Sosialisasi dan Edukasi	Sosialisasi yang minim, sering kali mengandalkan prosedur yang sudah diketahui.	Edukasi melalui media sosial, brosur, dan video tutorial untuk mempermudah pemahaman.
Desain Antarmuka	Antarmuka berbasis formulir kertas yang sederhana.	Antarmuka yang dirancang agar user-friendly dan intuitif.
Pengalaman Pengguna	Pengalaman yang lambat dan kadang membingungkan.	Pengalaman yang lebih cepat dan efisien setelah pengguna terbiasa.
Penyempurnaan Sistem	Sistem konvensional yang jarang diubah atau diperbaiki.	Penyempurnaan dan peningkatan sistem secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik pengguna.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Untuk mengurangi kompleksitas, pihak SAMSAT telah melakukan berbagai upaya, termasuk menyediakan panduan yang jelas dan petugas yang siap membantu di lokasi. Panduan yang mudah dipahami dan akses bantuan yang cepat adalah kunci untuk mengatasi hambatan yang muncul dari persepsi kompleksitas. Semakin sederhana dan intuitif suatu sistem, semakin besar kemungkinan masyarakat akan merasa nyaman dan yakin untuk menggunakannya.

Upaya lain untuk mengurangi kompleksitas adalah dengan melakukan sosialisasi dan edukasi secara luas. Melalui berbagai saluran, seperti media sosial, brosur, dan video tutorial, SAMSAT berusaha menjelaskan cara kerja layanan ini kepada masyarakat. Edukasi ini penting untuk memberikan pemahaman yang lebih baik dan mengurangi kekhawatiran yang mungkin timbul akibat kurangnya pengetahuan. Sosialisasi yang efektif membantu masyarakat untuk melihat bahwa meskipun layanan ini baru, penggunaannya tidaklah sesulit yang dibayangkan.

Selain itu, pihak SAMSAT juga berusaha untuk memastikan bahwa antarmuka mesin digital dirancang agar user-friendly. Desain antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan dapat membantu mengurangi persepsi kompleksitas. Pengguna harus dapat dengan mudah menginput data dan mengikuti langkah-langkah yang diperlukan tanpa kebingungan. Desain yang baik akan mempercepat proses adopsi dan meningkatkan

kepuasan pengguna.

Penting juga untuk mengakui bahwa meskipun kompleksitas bisa menjadi hambatan, pengalaman penggunaan yang positif dapat mengubah persepsi ini. Ketika wajib pajak mencoba layanan ini dan menemukan bahwa prosesnya sebenarnya sederhana dan lancar, mereka akan lebih mungkin untuk menggunakannya kembali di masa depan. Pengalaman positif ini juga dapat menyebar dari mulut ke mulut, membantu mengurangi persepsi kompleksitas di kalangan masyarakat yang lebih luas.

Kompleksitas juga dapat dikurangi dengan melakukan penyempurnaan dan peningkatan sistem secara berkelanjutan. Setiap masukan dari pengguna perlu dianalisis dan digunakan untuk memperbaiki sistem agar lebih mudah digunakan. Dengan terus berinovasi dan mengadaptasi sistem berdasarkan umpan balik pengguna, SAMSAT dapat memastikan bahwa layanan ini semakin mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

4) Kemampuan untuk Diuji (Trialability)

Trialability merujuk pada sejauh mana inovasi dapat diuji coba sebelum diadopsi sepenuhnya. Dalam konteks SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru, aspek ini penting karena memungkinkan wajib pajak untuk mencoba layanan baru ini sebelum memutuskan untuk menggunakannya secara rutin. Kemampuan untuk menguji coba layanan ini membantu mengurangi ketidakpastian dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengalami langsung manfaat yang ditawarkan.

Berikut adalah gambaran analisis faktor Triability antara SAMSAT Konvensional dengan SAMSAT Digital:

Tabel 4. Analisis Aspek-aspek Triability dalam Teori Inovasi

Aspek	SAMSAT Konvensional	SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru
Penyediaan Demo atau Simulasi	Tidak tersedia demo atau simulasi layanan.	Demo atau simulasi dapat disediakan melalui platform digital.
Event atau Kampanye di Lokasi Strategis	Jarang dilakukan event atau kampanye untuk memperkenalkan layanan baru.	Event dan kampanye di lokasi strategis sering dilakukan untuk memperkenalkan layanan.
Penggunaan Media Sosial	Penggunaan media sosial terbatas.	Media sosial aktif digunakan untuk tutorial dan promosi layanan.
Pemberian Insentif kepada Pengguna Awal	Tidak ada insentif khusus bagi pengguna awal.	Diskon dan hadiah khusus diberikan untuk menarik pengguna awal.
Pengujian Internal dan Uji Coba Sebelum Peluncuran	Pengujian layanan terbatas, hanya dilakukan secara internal.	Uji coba layanan dilakukan sebelum peluncuran resmi untuk memastikan kualitas.
Pengurangan Ketidakpastian dan Peningkatan Kepercayaan	Kepercayaan masyarakat bergantung pada pengalaman langsung tanpa uji coba.	Kepercayaan masyarakat dibangun melalui uji coba yang positif dan pengurangan ketidakpastian.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Salah satu cara untuk meningkatkan trialability adalah dengan menyediakan demo atau simulasi penggunaan mesin di lokasi SAMSAT atau melalui platform digital. Dengan demikian, wajib pajak dapat mencoba dan memahami cara kerja layanan ini tanpa merasa terbebani. Pengalaman langsung ini memberikan keyakinan bahwa mereka mampu menggunakan layanan ini dengan benar dan efisien.

Selain itu, SAMSAT dapat mengadakan event atau kampanye di tempat-tempat strategis seperti pusat perbelanjaan atau area publik lainnya untuk memperkenalkan layanan ini kepada masyarakat. Dalam event tersebut, petugas dapat memberikan penjelasan dan mendemonstrasikan cara penggunaan layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru. Pendekatan ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mencoba layanan ini dalam suasana yang lebih santai dan tanpa tekanan.

Penggunaan media sosial juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan trialability. SAMSAT bisa mengadakan sesi live atau posting video tutorial yang menunjukkan langkah-langkah penggunaan layanan ini. Melalui media sosial, masyarakat dapat melihat

dan belajar cara menggunakan layanan ini dari rumah, yang membantu mengurangi rasa takut atau ragu. Video tutorial ini bisa menjadi referensi yang berguna saat mereka mencoba layanan ini untuk pertama kalinya.

Trialability juga dapat diperkuat dengan memberikan insentif kepada pengguna awal. Misalnya, SAMSAT bisa memberikan diskon khusus atau hadiah bagi mereka yang mencoba layanan ini selama periode promosi. Insentif ini tidak hanya menarik perhatian masyarakat tetapi juga mendorong mereka untuk mencoba layanan baru ini tanpa merasa rugi jika mereka menemui kesulitan. Pengalaman positif selama uji coba dapat mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan ini di masa depan.

Pengujian internal dan uji coba layanan sebelum peluncuran resmi juga merupakan langkah penting. Dengan melakukan uji coba dalam skala kecil, SAMSAT dapat mengidentifikasi dan memperbaiki masalah sebelum layanan ini digunakan oleh masyarakat luas. Uji coba ini memberikan kesempatan untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman pengguna yang baik.

Aspek trialability tidak hanya membantu dalam pengurangan ketidakpastian tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan baru. Ketika wajib pajak merasa yakin bahwa mereka dapat menggunakan layanan ini dengan mudah setelah mencoba, mereka lebih mungkin untuk mengadopsi dan merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.

5) Kemampuan untuk Diamati (Observability)

Observability merujuk pada sejauh mana hasil dari inovasi dapat dilihat dan dipahami oleh orang lain. Dalam konteks SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru, observability memainkan peran penting dalam mendorong adopsi layanan. Ketika masyarakat dapat melihat langsung manfaat dan efisiensi dari layanan ini, mereka lebih cenderung untuk mengikuti dan mengadopsinya. Berikut adalah gambaran analisis faktor Observability antara SAMSAT Konvensional dengan SAMSAT Digital:

Tabel 5. Aspek-aspek Observability dalam Teori Inovasi

Aspek	SAMSAT Konvensional	SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru
Promosi melalui Media Sosial dan Platform Digital	Promosi terbatas, kurang memanfaatkan media sosial dan platform digital.	Aktif menggunakan media sosial untuk promosi dan tutorial layanan.
Testimoni dari Pengguna Awal	Testimoni pengguna jarang didokumentasikan dan dipublikasikan.	Testimoni pengguna awal dipublikasikan untuk mendorong adopsi.
Peningkatan Efisiensi dan Transparansi	Efisiensi dan transparansi tidak mudah diamati oleh masyarakat luas.	Efisiensi dan transparansi terlihat jelas melalui pengalaman pengguna.
Kegiatan Sosialisasi di Masyarakat	Kegiatan sosialisasi di masyarakat terbatas.	Sosialisasi dilakukan secara aktif melalui workshop dan seminar.
Liputan Media dan Pengakuan Pemerintah	Liputan media cenderung fokus pada proses konvensional, bukan inovasi.	Liputan media positif dan pengakuan pemerintah meningkatkan kepercayaan publik.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

Promosi melalui media sosial dan platform digital lainnya adalah salah satu cara efektif untuk meningkatkan observability. Dengan memposting video testimoni, dan demonstrasi layanan, SAMSAT dapat menunjukkan kepada masyarakat bagaimana layanan ini bekerja dan apa saja keuntungannya. Visualisasi ini membantu masyarakat memahami layanan ini secara lebih konkret dan nyata.

Selain itu, observability juga dapat ditingkatkan melalui testimoni dari pengguna awal. Ketika wajib pajak yang sudah mencoba layanan ini berbagi pengalaman positif mereka melalui media sosial, hal ini dapat mendorong orang lain untuk mencoba. Testimoni ini berfungsi sebagai bukti nyata bahwa layanan ini efektif dan bermanfaat, mengurangi keraguan dan kekhawatiran yang mungkin dimiliki oleh calon pengguna.

Observability juga tercermin dalam peningkatan efisiensi dan transparansi yang dapat dilihat oleh masyarakat luas. yaitu, ketika wajib pajak melihat teman atau keluarga mereka dapat menyelesaikan pembayaran pajak dengan cepat, hal ini menciptakan persepsi positif terhadap layanan tersebut. Efisiensi yang terlihat secara langsung oleh orang lain menjadi daya tarik yang kuat bagi adopsi layanan ini.

Observability juga dapat diperkuat melalui kegiatan sosialisasi di masyarakat. Misalnya, SAMSAT dapat mengadakan workshop atau seminar di komunitas lokal untuk

memperkenalkan layanan ini. Dalam kegiatan tersebut, demonstrasi langsung dan interaksi dengan petugas SAMSAT membantu masyarakat melihat dan memahami layanan ini dengan lebih baik. Interaksi langsung ini memperkuat observability karena masyarakat dapat melihat manfaat dan cara kerja layanan ini secara langsung.

Terakhir, observability juga berhubungan dengan bagaimana pemerintah dan media massa mengkomunikasikan keberhasilan dan manfaat dari layanan ini. Liputan media yang positif dan pengakuan dari pemerintah mengenai keberhasilan inovasi ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong adopsi yang lebih luas. Ketika layanan ini diakui secara publik sebagai inovasi yang berhasil, hal ini meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak orang untuk menggunakannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kelebihan dari proses implementasi inovasi pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi inovasi layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru* di Terminal Leuwi Panjang telah berhasil diterapkan dengan baik. Layanan ini memiliki sejumlah kelebihan, termasuk efisiensi waktu, transparansi, dan pemanfaatan teknologi yang inovatif. Penggunaan layanan ini mampu mengurangi waktu antrean, memberikan akses langsung untuk memantau pembayaran, serta menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien bagi wajib pajak.

2. Kekurangan dari proses implementasi inovasi pelayanan

Meskipun memiliki banyak kelebihan, penelitian ini juga menemukan beberapa kekurangan dalam implementasi layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru*. Tantangan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan informasi, ketergantungan pada teknologi, keterbatasan jenis pembayaran yang tersedia, serta jangkauan wilayah pelayanan yang masih terbatas. Selain itu, ketidakmampuan sebagian wajib pajak untuk mengakses atau memahami teknologi ini, serta risiko gangguan teknis, menjadi perhatian yang perlu ditangani dengan lebih baik melalui edukasi dan peningkatan infrastruktur.

3. Upaya untuk meningkatkan sosialisasi dan implementasi layanan

Sosialisasi layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru* di Kota Bandung telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat.

Upaya sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, promosi diskon, dan interaksi langsung dengan kelompok-kelompok tertentu. Sosialisasi yang konsisten dan strategis mampu memperkenalkan layanan ini kepada masyarakat luas, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Dalam analisis berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers, ditemukan bahwa beberapa faktor penting seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observability berperan dalam memengaruhi adopsi layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru*. Faktor-faktor ini berkontribusi dalam meningkatkan proses implementasi inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor, serta mendorong masyarakat untuk lebih cepat menerima dan menggunakan layanan ini. Program diskon yang diterapkan juga memberikan insentif tambahan yang signifikan dalam mendorong adopsi layanan ini.

Secara keseluruhan, inovasi layanan SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT *Drive Thru* telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan terus mengatasi tantangan yang ada dan meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi, diharapkan penerimaan masyarakat terhadap layanan ini akan semakin meningkat.

Referensi :

- Aisyah, N. (2023). Sistem informasi pengolahan data inventory barang pada toko penta komputer. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 6(4), 460-468. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v6i4.6365>
- Ajzen, I. (1985). "From Intentions To Actions: A Theory Of Planned Behavior. Action Control". Springer-Verlag Berlin Heidelberg, pp. 11-39.
- Ajzen, I. (2005). "Attitudes, Personality and Behavior".
- Ambarwati, A., & Nurbaeti, A. (2024). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Dki Jakarta Tahun 2020-2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 189-198.
- Bela, M. S., & Singgih, R. P. (2022). Inovasi Layanan *Drive Thru* Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 36-44.
- Budiharto, T. (2024). Insentif Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Di Indonesia: Telaah Fungsi Redistribusi Pada Masa Pandemi. *Jurnal Hukum Progresif*, 12(1), 32-44.
- Filial, A. S. (2020). *Efektioitas Penerapan Metode Drive Thru Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan= Effectiveness Of The Application Of The Drive Thru Method In Tax Payment Of Four Wheel Vehicles In The Revenue Agency Of South Sulawesi Province* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Firdaus, M. (2023). Peningkatan tata kelola administrasi berbasis google drive pada gerakan

- pemuda anshor pimpinan anak cabang perak jombang. *Bhakti Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2(02), 086-091. <https://doi.org/10.33367/bjppm.v2i02.4199>
- Hakim, L. (2023). *Inovasi pelayanan SAMSAT Drive Thru pada pusat pengelolaan pendapatan daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Handayani, A., & Fitria, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak *Drive Thru* Unit Pelayanan Cepat (UPC) Pada SAMSAT Rajabasa Lampung.
- Iqbal, M., & Kariyani, L. N. (2023, August). Analisis Pelayanan Adminitrasi Menuggal Satu Atap Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Studi Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa). In *Proceeding Of Student Conference* (Vol. 1, No. 5, pp. 543-551).
- Maulida, S., Marundha, A., & Khasanah, U. (2023). Akses pajak, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem SAMSAT *Drive Thru* dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 241-251.
- Nurhayati, N. (2023). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor* (Doctoral dissertation, Universitas Islam" 45" Bekasi).
- Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah..
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem SAMSAT *Drive Thru*, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *Ikraith-Ekonomika*, 5(1), 134-141.
- Putri, R. I., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir. *JURNAL Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(4), 88-96.
- Ramadi, K. A. D., & Sandiasa, G. (2024). Inovasi Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng. *Locus*, 16(1), 62-74.
- Santoso, A. (2024). Insentif Perpajakan Selama Dua Dekade: Systematic Literature Review. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 2(2), 254-273.
- Sipahutar, H. (2021). Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik. In *Indocamp*.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2023). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Suryani, I. and Ningsih, T. (2022). The implications of learning the science of kalam and its ideology for children. *Jurnal Basicedu*, 6(2), 2242-2252. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i2.2419>
- Untoro, M. (2024). Digitalisasi informasi sebagai penunjang efektivitas pelayanan administrasi koperasi argo mulyo lestari. *Parta Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 121-133. <https://doi.org/10.38043/parta.v4i2.4588>
- Widyantika, A. A., Suriata, I. N., & Umbas, R. (2023). Efektivitas Penerapan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25-38.
- Yasa, I. K. T. U., & Dewi, N. A. W. T. (2022). Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:(Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Badung). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12(3), 596-605.
- Zai, S., Sutipa, E., Eko, Z., & Sukmajati, A. (2021). Pelatihan platform digital bisnis dan aplikasi keuangan pada umkm jaringan muda wonosari - delanggu di masa pandemi covid-19. *Budimas Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 303.

<https://doi.org/10.29040/budimas.v3i2.3022>