

## DIGITALISASI LAYANAN E-SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN MUNA

Astriaana Syaqira<sup>1</sup>, Suriyani BB<sup>2</sup>, La Ode Agus Said<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Halu Oleo

e-mail: [astrianas@gmail.com](mailto:astrianas@gmail.com)

Kendari, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Elektronik (e-SAMSAT) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Muna. Meskipun sistem e-SAMSAT belum sepenuhnya diterapkan, beberapa aspek seperti ketepatan waktu dan kegunaan telah berhasil diimplementasikan. Namun, data tahun 2023 menunjukkan masih tingginya jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor, yang mengindikasikan bahwa implementasi e-SAMSAT belum berdampak signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan, termasuk faktor budaya, kurangnya edukasi atau sosialisasi yang efektif dari pemerintah, dan kondisi-kondisi khusus lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut, Tim Humas SAMSAT Kabupaten Muna dan pejabat terkait diharapkan melakukan sosialisasi yang lebih intensif dan bertahap di area publik seperti alun-alun, pasar, dan terminal, guna meningkatkan kesadaran wajib pajak akan tanggung jawab mereka. Langkah ini diharapkan dapat memperbaiki kepatuhan pajak melalui penggunaan sistem e-SAMSAT di Kabupaten Muna.

**Kata Kunci:** E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the effectiveness of the implementation of the Electronic One-Stop Administration System (e-SAMSAT) in improving motor vehicle tax compliance in Muna Regency. Although the e-SAMSAT system has not been fully implemented, certain aspects such as timeliness and usability have been successfully applied. However, data from 2023 shows a high number of outstanding vehicle tax payments, indicating that the implementation of e-SAMSAT has not significantly impacted tax compliance. The study also identifies several challenges, including cultural factors, a lack of effective education or public awareness from the government, and other specific conditions. To address these issues, the Public Relations team of SAMSAT Muna and other relevant officials are expected to conduct more intensive and gradual socialization efforts in public areas such as town squares, markets, and terminals to raise taxpayer awareness of their responsibilities. This approach is hoped to improve tax compliance through the use of the e-SAMSAT system in Muna Regency.*

**Keywords:** E-Samsat, Motor Vehicle Tax, Content Dimension, Timeliness Dimension and User-friendliness Dimension, Taxpayer Compliance.

## PENDAHULUAN

Karena pajak dikenakan oleh undang-undang terhadap masyarakat dan perusahaan dan digunakan untuk membiayai operasional dan pelayanan pemerintah, pajak merupakan komponen penting dalam kehidupan setiap negara. Dengan begitu masyarakat memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Tanggung jawab untuk membayar pajak tidak diragukan lagi terkait dengan kemampuan seseorang untuk menjaga kedisiplinan dan kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan yang berlaku. Karena kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu ciri yang berkaitan dengan kemauan dan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai jumlah, maka pemerintah harus dan akan terus mempertimbangkan hal tersebut. Membayar pajak dalam jumlah yang tepat tentu akan membantu pemerintah negara bagian dan pemerintah daerah dalam mengumpulkan lebih banyak uang.

Salah satu permasalahan yang mungkin membuat pengumpulan pajak menjadi kurang efisien adalah ketidakpatuhan terhadap undang-undang perpajakan. Jika seorang wajib pajak mematuhi standar hukum dan peraturan yang mengatur posisi perpajakannya, maka ia dianggap patuh, (Nurmantu, 2009). Reputasi positif merupakan salah satu ciri tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tidak termasuk wajib pajak yang pernah mendapatkan perpanjangan atau pengembalian pajak. Jika tujuan perpajakan ingin tercapai, maka peningkatan pengetahuan masyarakat dan kepatuhan hukum perpajakan menjadi penting.

Penerimaan pajak merupakan sumber pendanaan utama yang digunakan negara untuk mendukung pembangunan gedung dan infrastruktur publik. Perkembangan penerimaan negara dari sektor perpajakan menunjukkan bahwa sektor perpajakan saat ini mempunyai peranan yang cukup besar terhadap pendapatan negara. (Dian Purnama Sari, 2016). Penerimaan pajak suatu negara juga didukung oleh kondisi perekonomiannya. Saat ini, seiring dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, pemerintah masih terus berupaya untuk meningkatkan pengumpulan pendapatan dengan memfasilitasi pembayaran pajak.

Pendapatan pajak daerah dan pendapatan pajak pusat adalah dua kategori pendapatan pajak publik. Meskipun pajak pusat dikendalikan langsung oleh pemerintah federal (Direktorat Jenderal Pajak) di bawah Kementerian Keuangan, pajak daerah ditangani oleh pemerintah daerah di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.

Saat ini, salah satu sumber pendanaan utama pemerintah kota adalah pajak daerah. Sejak undang-undang pemerintah daerah diimplementasikan, telah diakui bahwa salah satu

cara daerah menghasilkan uang adalah melalui pajak dan retribusi daerah, Ini dapat dimodifikasi agar sesuai dengan persyaratan dan kondisi area mana pun.

Menurut Peraturan Daerah No. 28/2009, Salah satu jenis pajak yang digunakan untuk membayar pengeluaran daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Informasi pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat dilihat pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) provinsi yang menyediakan pendanaan belanja daerah. Pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Pembayaran yang diwajibkan dan ditegakkan secara hukum yang harus dibayar oleh seseorang atau organisasi ke daerah tersebut dikenal sebagai pajak daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 menyatakan bahwa pajak daerah tidak mempunyai imbalan langsung dan dipergunakan untuk kebutuhan daerah untuk sebesar-besarnya pembangunan rakyat. Penduduk terkaya terdapat di wilayah dengan pajak daerah tertinggi.

Hal ini menandakan bahwa membayar pajak merupakan hal yang diamanatkan oleh undang-undang, yang berarti bahwa individu yang diwajibkan untuk membayar pajak tidak dapat mengelak untuk melakukannya dan mereka yang memilih untuk tidak membayar pajak dapat dipaksa untuk melakukannya. Selain itu, pemerintah tidak dapat secara sepihak menentukan tarif pajak karena membayar pajak sesuai dengan hukum akan memberikan keadilan dan kejelasan hukum bagi pembayar pajak (Siahaan, 2010). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak kota tahunan yang harus dibayar oleh pengemudi dan memberikan dana yang cukup besar kepada pemerintah daerah.

Dengan merealisasikan gagasan otonomi daerah, UU No. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan kerangka bagi pemerintah daerah untuk menjalankan pemerintahan demi kepentingan masyarakat dengan tetap mematuhi peraturan perundang-undangan yang ada. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyatakan dapat memungut pajak sesuai dengan jenis pajak yang telah ditetapkan dan merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting bagi pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan contoh otonomi yang diberikan kepada pemerintah daerah. sebagai rencana keuangan pendapatan dan belanja daerah. Salah satu sumber pendanaan yang paling mungkin bagi pemerintah kota adalah pajak daerah. Untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan, tujuannya adalah untuk mengoptimalkan pendapatan pajak daerah. Karena ketergantungan industri pada pendapatan,

pemerintah daerah memberlakukan standar yang lebih tinggi untuk menjamin bahwa rencana kerja dioperasionalkan sesuai dengan tujuan.

Sebagai anggaran pendapatan dan pengeluaran daerah. Salah satu sumber pendapatan dan pendanaan yang paling penting bagi pemerintah daerah adalah pajak daerah. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan pemungutan pajak daerah agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemerintah daerah menetapkan kriteria yang lebih besar untuk memastikan bahwa rencana kerja dioperasionalkan sesuai dengan tujuan karena industri ini bergantung pada pendapatan.

Penggunaan kendaraan bermotor oleh masyarakat untuk mengangkut orang, barang, dan jasa yang semakin meluas mendukung inisiatif yang dilakukan pemerintah daerah untuk menaikkan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipandang sebagai peluang yang sangat baik bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui perolehan retribusi kendaraan bermotor.

## **METODE**

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian deskriptif dan kualitatif diintegrasikan untuk mengidentifikasi dan mengkarakterisasi secara sistematis suatu peristiwa atau fenomena. Dikatakan oleh Sukmadinata (2009), Penelitian Kualitatif ini dengan maksud agar dapat memahami kejadian dalam konteks sosial baik secara alami dan terstruktur yang menggambarkan permasalahan sosial pada seseorang terkait dengan pandangan nyata terhadap fenomena yang terjadi di lingkungan. Dalam melakukan penelitian kualitatif, kami menganalisis data untuk mengkarakterisasi suatu kejadian ditinjau dari apa yang sebenarnya terjadi pada saat kerja lapangan Penerapan Sistem Administrasi Elektronik Terpadu Satu Pintu Samsat Kabupaten Muna untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Sistem Pembayaran PKB yang berbasis sarana elektronik**

Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna menyediakan E-SAMSAT selain SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Link, dan SAMSAT Mobile untuk melengkapi kemajuan-kemajuan yang telah dicapai sebelumnya, seperti perbaikan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna meluncurkan

sistem e-SAMSAT pada tahun 2020 dengan tujuan utama mencegah denda pajak. kesederhanaan dan transparansi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

Untuk meminimalisir denda keterlambatan pajak dan pengelolaan pajak kendaraan bermotor secara transparan, e-SAMSAT bertujuan untuk menjamin wajib pajak mengetahui secara pasti kemana perginya uangnya. Hal ini akan mengurangi kemungkinan adanya perantara dan permintaan yang tidak sah. Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna biasanya memakan waktu cukup lama, hal ini terlihat dari indikator ketepatan waktu loket pembayaran.

Anda dapat menggunakan ATM untuk melakukan semua pembayaran. Anda tetap harus mengunjungi Kantor Bersama SAMSAT terdekat dan mengganti struk pajak yang Anda peroleh dari ATM bank dengan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang baru menggunakan sistem e-SAMSAT untuk membayar pajak tahunan Anda secara online. Berikut syarat dan metode pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan sistem e-SAMSAT.

## **B. Reformasi Administrasi Perpajakan pada Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna.**

Tujuan utama reformasi administrasi perpajakan, menurut Gunadi (2006), adalah untuk membantu masyarakat umum dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Kedua, mengelola penerimaan pajak agar selalu transparan dan dapat dipertanggungjawabkan atas uang yang diterima dan dibelanjakan. Ketiga, memberikan pengawasan terhadap cara pemungutan pajak, khususnya terhadap pemungut pajak, wajib pajak, dan masyarakat umum yang membayar pajak. Lebih lanjut, reformasi administrasi perpajakan, dalam kata-kata Vito (2000), adalah proses penyempurnaan dan penyesuaian peraturan dan proses perpajakan dalam rangka menurunkan penggelapan pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan menjamin pendapatan pajak yang lebih stabil dan berjangka panjang.

Contoh praktis penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna adalah pengelolaan perpajakan khususnya Pajak Kendaraan Bermotor. Durasi fase pengumpulan data wajib pajak dalam sistem administrasi perpajakan hingga pengelolaan dan penerimaan pajak asli daerah, serta pembayaran dan pemungutan hingga pembukuan, pelaporan, dan pemeriksaan, menunjukkan proses tersebut. Alasan adanya prosedur ini adalah jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat.

Alih-alih mengurangi durasi prosedur pengelolaan administrasi, tujuan utama reformasi administrasi perpajakan atau dikenal dengan modernisasi administrasi perpajakan

adalah mengalihkan pengelolaan administrasi dari yang seluruhnya dilakukan dengan tangan atau yang secara tradisional menggunakan berbagai alat manual seperti kertas, menjadi dilakukan secara elektronik.

### **C. Pemasangan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Elektronik**

Proses Integrasi Implementasi sistem elektronik merupakan proses pengintegrasian sistem informasi baru ke dalam sistem informasi yang sudah ada. Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna telah mengadopsi sistem e-SAMSAT, yaitu sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik. Sistem lama yang memungut pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui cara konvensional, diperbaiki dengan sistem ini. Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna merupakan yang pertama kali memanfaatkan teknologi e-SAMSAT pada tahun 2020.

Hal ini merupakan kemajuan besar dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor seiring dengan upaya sistem e-SAMSAT untuk menghentikan pungutan liar dan mendorong keterbukaan dalam administrasi pajak kendaraan bermotor. yang dapat membantu menghentikan penggunaan calo dan pungutan yang melanggar hukum. Tindakan-tindakan ini terkadang dapat mendorong terjadinya nepotisme, kolusi, dan korupsi (KKN) yang mungkin dilakukan oleh para petugas dalam menjalankan tugasnya.

#### **1. Dimensi Isi**

##### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi adalah ukuran atau tingkat di mana informasi Tuntutan pengguna terpenuhi dalam hal ketepatan waktu, akurasi, relevansi, kelengkapan, dan konsistensi informasi yang disampaikan. Untuk menjamin agar informasi dapat digunakan secara efisien dalam pengambilan keputusan dan operasional perusahaan, ada beberapa faktor yang sangat penting.

Salah satu komponen manajemen yang digunakan dalam penerapan sistem e-SAMSAT adalah informasi. Informasi dapat digunakan untuk mengenalkan pihak internal dan eksternal terhadap sistem. Berikut kategorisasi kualitas informasi sistem e-SAMSAT Kabupaten Muna:

##### **a. Lengkap**

Informasi lengkap adalah informasi yang mencakup semua elemen, data, dan detail yang diperlukan untuk memahami konteks dan membuat keputusan yang tepat. Informasi

lengkap memastikan bahwa tidak ada bagian penting yang hilang atau terabaikan, sehingga pengguna dapat memiliki pemahaman yang komprehensif dan menyeluruh.

Menurut Turban (2014) Informasi lengkap adalah informasi yang mencakup seluruh data yang relevan dan dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan, tanpa ada bagian yang hilang atau tidak disertakan. Selanjutnya Menurut James (2006) Informasi lengkap adalah informasi yang mencakup semua elemen yang dibutuhkan pengguna untuk memahami konteks, situasi, dan membuat keputusan yang tepat, memastikan tidak ada informasi penting yang terlewatkan.

Informasi yang ditampilkan berkaitan dengan pelayanan sistem e-SAMSAT terkait pajak kendaraan bermotor. Menu e-SAMSAT dan menu website menawarkan data ini untuk diunduh dalam berbagai bentuk. Contoh konten semacam ini adalah rincian Bapneda, Jasa Raharja, dan pilihan online pembayaran pajak kendaraan bermotor. Besaran Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayar, beserta besaran SWDKLLJ dan denda pajak, semuanya tercantum dalam sistem e-SAMSAT, serta memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai aturan pembayaran PKB menggunakan e-SAMSAT, sehingga menjadikan informasi yang cukup komprehensif. Informasi pajak kendaraan bermotor yang ditampilkan adalah benar secara faktual dan disajikan secara wajar.

#### b. Relevan

Relevan adalah sejauh mana sesuatu berhubungan langsung dengan konteks, tujuan, atau kebutuhan spesifik, dan memiliki dampak atau pengaruh terhadap keputusan atau tindakan yang diambil.

Menurut Edwin (1990) Relevans adalah sejauh mana informasi atau suatu hal berkaitan langsung dengan tujuan atau kebutuhan spesifik. Selanjutnya Menurut Philip (2000) Relevan adalah sejauh mana sesuatu (misalnya, produk, layanan, atau informasi) memenuhi kebutuhan, keinginan, atau kepentingan konsumen.

Sistem e-SAMSAT diterapkan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi terkini. Salah satu tantangan dalam penerapan sistem informasi bagi badan usaha milik pemerintah adalah membuat informasi mudah diakses. Sistem informasi yang diterapkan dengan baik dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Teknologi e-SAMSAT Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Muna merupakan inovasi layanan yang membantu wajib pajak dan menunjukkan

betapa bermanfaatnya layanan Kantor SAMSAT, Selain itu, pembayar pajak mendapat manfaat dari sistem ini karena menyederhanakan kewajiban perpajakan mereka.

## **2. Dimensi Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas, menyediakan informasi, atau memenuhi permintaan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, yang merupakan indikator penting dalam kinerja, manajemen, dan kepuasan pelanggan

Menurut petter (1993) Ketepatan waktu adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau tindakan dalam jangka waktu tertentu, yaitu merupakan salah satu indikator kinerja efisiensi dan efektivitas dalam manajemen. Selanjutnya Menurut Philip (2000) Ketepatan waktu dalam konteks pemasaran adalah kemampuan untuk memenuhi permintaan konsumen dengan produk atau layanan pada saat yang diinginkan atau dibutuhkan oleh konsumen.

Dengan kata lain, penyampaian informasi yang berkualitas dan tepat waktu kepada wajib pajak khususnya di Kabupaten Muna merupakan tujuan dari sistem informasi e-SAMSAT. Kaliber Sistem pembayaran elektronik disebut sistem e-SAMSAT. Prosedur ini dianggap resmi sejak Gubernur secara resmi memperkenalkannya. Peraturan Gubernur dan Peraturan Presiden mengatur landasan hukumnya. E-SAMSAT. memiliki halaman web resmi e-SAMSAT. Satu-satunya cara pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah melalui e-SAMSAT. Website e-SAMSAT memiliki empat menu utama: Polda, Jasa Raharja, Bapenda, dan e-SAMSAT. Pemanfaatan e-SAMSAT memungkinkan Wajib Pajak untuk mempercepat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mengakses website, mengirimkan sejumlah pembayaran ke bank, dan menukar dokumen pembayaran SPT di Kantor Bersama SAMSAT.

## **3. Dimensi Kemudahan Pengguna**

Keramahan pengguna suatu sistem atau produk diukur dengan seberapa sederhana dan efektif pengguna dapat mencapai tujuan mereka dengan menggunakannya, dengan mempertimbangkan kemampuan belajar, efisiensi, ingatan, kesalahan, dan kepuasan.

Menurut Ben (1992) Kemudahan pengguna adalah sejauh mana antarmuka memungkinkan pengguna untuk melakukan tugas dengan cepat dan tanpa kesalahan, belajar menggunakan sistem dengan cepat, dan mengingat bagaimana menggunakannya setelah periode tidak aktif. Selain itu, keramahan pengguna adalah fitur kualitas yang mengevaluasi betapa sederhananya memanfaatkan antarmuka pengguna, menurut Jakop (1993).

Kemampuan belajar, efisiensi, daya ingat, kesalahan (sering dan parahnya), dan kesenangan adalah lima unsur utamanya.

a. Kualitas Layanan

Sebuah terobosan yang menjawab banyaknya aspirasi dan kebutuhan sebagian warga Kabupaten Muna adalah dengan lahirnya e-SAMSAT. Masyarakat menginginkan otoritas terkait mengumumkan perbaikan signifikan dalam pembayaran pajak. Sebagai reaksinya, otoritas SAMSAT tetap fokus pada kualitas layanan dan memperkenalkan e-SAMSAT, Sistem e-SAMSAT memungkinkan pembayar pajak untuk mendapatkan data PKB dan melakukan pembayaran pajak yang diperlukan.

b. Pembayaran Elektronik (e-Payment)

Pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan sistem pembayaran elektronik dikenal dengan istilah “pembayaran pajak kendaraan bermotor e-SAMSAT”. Pembayaran yang dilakukan melalui alat perbankan elektronik, seperti teller bank online, ATM, dan internet banking, dilakukan di seluruh Indonesia.

Apabila terdapat bukti pembayaran atau kuitansi sebagai sumber keabsahan data, maka sistem pembayaran elektronik dianggap asli. Untuk mengurangi lamanya wajib pajak harus mengantri di kantor SAMSAT, ESAMSAT bekerja sama dengan Bank Sultra Kabupaten Muna sebagai lokasi pembayaran pajak elektronik. UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) memperbolehkan e-SAMSAT dilegitimasi dengan pembayaran berbasis elektronik.

#### **D. Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna menerapkan layanan sistem e-SAMSAT sebagian besar untuk membantu wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor; Namun pada kenyataannya, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik, antara lain:

a. Sebab Kultural atau Historis

Keseluruhan keberadaan manusia, termasuk pengetahuan, moralitas, nilai-nilai, karya seni, hukum, konvensi, dan seperangkat nilai yang dikenal sebagai Kebudayaan yang diturunkan dari generasi ke generasi dan dimodifikasi oleh konteks sosial dan budaya saat ini.

Edward (1871) menggambarkan budaya atau peradaban dalam arti luas antropologi sebagai keseluruhan yang kompleks yang terdiri dari keterampilan dan perilaku yang diperoleh individu sebagai anggota masyarakat, serta pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, dan tradisi. Selain itu, budaya adalah pola makna yang ditransmisikan secara historis dalam bentuk simbol, menurut Geertz (1973). Ini adalah kerangka kerja konseptual yang telah diartikulasikan secara simbolis dan diwariskan selama bertahun-tahun, yang memungkinkan orang untuk berkomunikasi, mempertahankan, dan memperluas pengetahuan dan pandangan dunia mereka.

b. Kurangnya bimbingan atau informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atau wajib pajak

Penyuluhan adalah suatu proses pendidikan atau intervensi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan keterampilan baru kepada individu atau kelompok dengan tujuan mengubah sikap dan perilaku mereka untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan masalah yang dihadapi.

Menurut Van Den (1988) Penyuluhan adalah suatu proses pendidikan non-formal yang melibatkan komunikasi informasi yang terorganisir kepada masyarakat untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam mengambil keputusan yang lebih baik tentang masalah-masalah yang mereka hadapi. Selanjutnya Menurut Arif Budiman (1995) Penyuluhan adalah suatu proses pendidikan non-formal yang melibatkan komunikasi informasi yang terorganisir kepada masyarakat untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam mengambil keputusan yang lebih baik tentang masalah-masalah yang mereka hadapi.

c. Suasana Individu/Pribadi (Kekurangan Uang, Kemalasan, dan)

Suasana individu melibatkan keadaan emosional dan psikologis seseorang yang dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk kebutuhan dasar, konsep diri, dinamika bawah sadar, dan kecerdasan emosional. Hal ini di dukung dengan teori Abraham (1943) Kesejahteraan individu dapat dipahami sebagai keadaan di mana individu merasa terpenuhi dalam kebutuhan dasar mereka (fisiologis, keamanan, cinta/berlinging, harga diri, dan

aktualisasi diri), yang mempengaruhi suasana hati dan perasaan mereka secara keseluruhan. Selanjutnya Menurut Rogers (1951) Suasana individu atau kesejahteraan psikologis adalah keadaan di mana individu merasa nyaman dengan diri mereka sendiri, memiliki konsep diri yang positif, dan mampu menghadapi stres serta tantangan hidup dengan cara yang konstruktif.

## **KESIMPULAN**

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem e-SAMSAT memudahkan wajib pajak yang sudah familiar dengan sistem ini dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat proses pembayaran dan meningkatkan transparansi administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Melalui kerjasama dengan Bank Sultra, wajib pajak tidak lagi perlu mengantri di kantor SAMSAT untuk membayar pajak. Namun, meskipun sistem ini telah diterapkan, pengaruhnya terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak masih rendah, yang terlihat dari tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor yang diperkirakan akan terus berlanjut hingga tahun 2023. Pelaksanaan e-SAMSAT di Kabupaten Muna belum sepenuhnya berhasil karena tidak memenuhi semua kriteria kesuksesan sistem.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem ini termasuk faktor kultural dan historis, di mana sebagian besar masyarakat masih memandang pembayaran pajak sebagai beban atau alat pemerasan. Selain itu, kurangnya panduan atau informasi dari pemerintah membuat masyarakat merasa bahwa sosialisasi belum dilakukan secara maksimal, sehingga banyak yang tidak membayar pajak tepat waktu. Kondisi individu, seperti variasi dalam pekerjaan dan pendapatan wajib pajak, juga memengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Meskipun e-SAMSAT merupakan contoh modernisasi administrasi pajak, Kantor Gabungan SAMSAT Kabupaten Muna belum sepenuhnya menerapkan reformasi ini, karena masih menggunakan metode pemberitahuan pajak yang manual atau konservatif, sehingga belum memaksimalkan penggunaan teknologi informasi untuk menghemat waktu dan biaya bagi wajib pajak.

## **REFERENSI**

Dian Purnama Sari, 2016, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah Di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Akuntansi*, Vol.6(1),78

- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*.12 (June), 259
- Drucker, P. F. (1993). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row
- Fitri, Habibah Nurul Muhammad, Rahma Nazila Rosmiati, Mia (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat. *Indonesian Accounting Research Journal*, vol.1(2), 341.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*. Basic Books.v
- Gunadi. 2004. Reformasi administrasi perpajakan dalam rangka kontribusi Menuju good governance, Pidato pengukuhan Guru besar perpajakan, FISIP, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Guntur Setiawan, 2004. Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Jakarta. Balai Pustaka
- Hartanti, Alviani, R. K., & Ratiyah (2020). Pengaruh SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive-Thru, E-SAMSAT Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur. *Jurnal online insan akuntan*, vol.5(1), 128.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice-Hall
- Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2011). *Systems Analysis and Design*. Pearson.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business School Press.
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan Edisi Revisi 2013. Yogyakarta : Andi
- Marihot P Siahaan, 2010. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nurdin Hidayat dan Dedi Purwana. 2017. Perpajakan : Teori & Praktik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann.
- Nurmantu, 2009. Dasar-dasar Perpajakan. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Rahayu, S. K. 2010. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shneiderman, B. (1992). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. Addison-Wesley.
- Siahaan, 2010. Hukum Pajak Elementer. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Suryani, Trisni dan Tarsis Tarmudji. 2006. Pengetahuan Perpajakan. Semarang: UNNES Press
- Siti Kurnia Rahayu, 2017. Perpajakan. Bandung: Rekayasa Sains
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1), 83–91.
- Tara,Bunga,Simanungkalit.(2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pbb P2 Di Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi*,Vol XIV(2), 254-255
- Tanzi, V. (2000). "Taxation in Latin America in the Last Decade," *International Monetary Fund Working Paper*
- Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2014). *Decision Support and Business Intelligence Systems*. Pearson.
- Tylor, E. B. (1871). *Primitive Culture: Researches into the Development of Mythology, Philosophy, Religion, Language, Art and Custom*. John Murray.
- Wahyudi, H., & Sanjaya, S. (2017). Pengaruh Penerapan Elektronik Nomor Faktur (E-Nofa) Dan Faktur Pajak Fiktif Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Riset Finansial Bisnis*, 1(1), 110.