

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) MELALUI E-SAMSAT SELAMA
PANDEMI *COVID-19* DI BAPENDA SULAWESI SELATAN**
*COMMUNITY PARTICIPATION IN PAYING MOTOR VEHICLES TAX (PKB)
THROUGH E-SAMSAT DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT BAPENDA
SOUTH SULAWESI*

**Sri Wisdayanti¹, Muthiah Hurmaniah Burhanuddin²,
Iswaningsi Rezki Amaliah³, Hendrawati Hamid⁴**

^{1,2,3}Nindya Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sulawesi Selatan

⁴Dosen Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sulawesi Selatan

Email: wisdasumardigmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Makassar selama tiga tahun terakhir serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 11 Mei sampai 2 Juni 2022. Objek penelitian adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, SAMSAT UPT Makassar, dan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan e-SAMSAT memberi pengaruh terhadap tingkat penerimaan PKB dan kemudahan administrasi bagi masyarakat Kota Makassar. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bekerjasama dengan SAMSAT mewujudkan produk e-SAMSAT yang mempermudah masyarakat dalam membayar pajak karena menggunakan *full online system* yang kemudian didukung oleh petugas pelayanan e-SAMSAT dalam menyelesaikan implementasi program sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembayaran pajak melalui sistem non-tunai tersebut. E-SAMSAT menstabilkan perekonomian masyarakat melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor semasa pandemi dengan realisasi pajak pada tahun 2020-2021 meningkat sebanyak 3,51% untuk Kota Makassar.

Kata Kunci: E-SAMSAT, Partisipasi Masyarakat, Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This study aims to analyze public participation in the payment of Motor Vehicle Tax (PKB) in Makassar City for the last three years and the inhibiting factors. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation and interviews. This research was conducted from May 11 to June 2, 2022. The object of the research is the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province, SAMSAT UPT Makassar, and motorized vehicle taxpayers. The results showed that e-SAMSAT had an effect on the level of acceptance of PKB and ease of administration for the people of Makassar City. the BOD. E-SAMSAT for the community's economy through the Motor Vehicle Tax sector during the pandemic with tax realization in 2020-2021 increasing by 3.51% for Makassar City.

Keywords: E-SAMSAT, Community Participation, Motor Vehicle Tax.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi seperti saat ini, setiap negara pasti ingin memberikana pelayanan yang baik kepada warga negaranya. Teknologi memberi kemudahan dalam membantuberbagai kegiatan. Arus perkembangan teknologi yang cepat memunculkan istilah baru yaitu *e-government*. Di Indonesia *e-government* di perkenalkan pada tahun 2001 yang dilandasi dari ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga dengan kemunculan *e-government* menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam menjalankan ketatanegaraan. Peran *e-government* diduga memiliki pengaruh yang kuat dalam berbagai aspek yang mempengaruhi proses pelayanan publik serta mampu mengurangi biaya atas suatu pelayanan. Dalam implementasinya tentu dibutuhkan partisipasi masyarakat. “Partisipasi lebih pada alat sehingga dimaknai partisipasi sebagai keterlibatan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan, sebagai media penumbuhan kohesifitas antar masyarakat, masyarakat dengan pemerintah juga menggalang tumbuhnya rasa memiliki dan tanggung jawab pada program yang dilakukan”. (Histiraludin, 2006:39-40). Menurut Hetifa Sj Sumatro (2004) “partisipasi adalah keterlibatan sukarela tanpa tekanan dan jauh dari perintah”. Makna ini menjelaskan bahwa partisipasi adalah keterlibatan sukarela yang dilakukan oleh seseorang atas dasar keinginan pribadi. Keterlibatan tersebut terjadi dikarenakan adanya keinginan untuk ikut serta tanpa adanya paksaan. Dengan begitu *e- government* akan berjalan dengan baik didukung oleh partisipasi masyarakat.

Pendapatan terbesar negara diperoleh melalui pajak salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor(PKB). PKB adalah jenis penerimaan dari pajak kendaraan bermotor yang berpotensi besar meningkatkan PAD(Pendapatan Asli Daerah). Namun, dalam pembayaran PKB

banyak mengalami kendala diantaranya banyaknya masyarakat yang menunggak membayar PKB, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB masih rendah, dan keterbatasan masyarakat dalam membayar PKB di masa pandemi *COVID-19*. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut diciptakanlah sistem *e-government* dalam pelayanan pembayaran pajak yang dilakukan secara *online* yakni melalui e-SAMSAT. Salah satu produk *e-government* yakni e-SAMSAT(elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) . e-SAMSAT Sulawesi Selatan diluncurkan demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan pembayaran secara elektronik atau non tunai pada saat itu. Oleh karena itu, layanan ini diluncurkan untuk membantu dalam memudahkan pendaftaran kendaraan secara *online*, agar dapat dibayar dimana saja dan kapan saja.

Gubernur Sulawesi Selatan memberikan insentif pajak kendaraan bermotor dan insentif bea balik nama kendaraan bermotor untuk masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan agar kewajiban membayar pajak masyarakat menjadi berkurang dan sumber dana masyarakat dapat dimanfaatkan untuk sektor yang mendorong pertumbuhan ekonomi pada masa pandemi *COVID-19*. Pemberian insentif pajak diatur dalam Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 2421/XI/Tahun 2021 tentang Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan yang ditandatangani di Makassar pada 8 November 2021. Pemberian Insentif pajak mulai berlaku pada tanggal 8 November 2021 dan berakhir pada 30 Desember 2021. Selama pandemi *COVID-19*, jumlah realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah(Bapenda) Provinsi Sulawesi Selatan khususnya Kota Makassar menurun. Penurunan jumlah ini disebabkan banyaknya masyarakat yang wajib pajak menunggak pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB), yang mengakibatkan adanya penurunan jumlah relasi dari tahun 2019. Jumlah relasi Pada tahun 2019, pajak kendaraan bermotor mencapai Rp. 596.125.944.717,-. pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 3,24% menjadi Rp540.070.537.125,- penurunan ini terjadi disebabkan banyaknya penunggakan pajak akibat pandemi *COVID-19*.

Berdasarkan masalah yang dijabarkan di atas maka kami bermaksud melakukan penelitian ini untuk mengkaji dan memperoleh gambaran mengenai peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) melalui e-SAMSAT dilihat dari realisasi pajak PKB Kota Makassar. Dengan judul penelitian “Partisipasi Masyarakat dalam Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Melalui e- SAMSAT Selama Pandemi COVID-19 di Bapenda Sulawesi Selatan”. Secara mikro, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif yang digunakan untuk menstabilkan perekonomian. Menurut Ndraha (2003) yang mengatakan ada beberapa unsur penting yang turut mempengaruhi partisipasi masyarakat yakni:

1. Komunikasi yang menumbuhkan pengertian yang efektif dan berhasil.
2. Perubahan sikap tingkah laku yang diakibatkan oleh pengertian yang menumbuhkan kesadaran.
3. Kesadaran yang didasarkan kepada perhitungan dan pertimbangan.
4. Antusiasme yang menimbulkan spontanitas, yaitu kesediaan melakukan sesuatu yang tumbuh dari dalam tubuh sendiri tanpa dipaksa orang lain.
5. Adanya rasa tanggung jawab terhadap kepentingan bersama.

Dari pernyataan ini dapat mendukung hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan yaitu lewat wawancara dengan hasil bahwa dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Sulsel, tergantung pada kesadaran

masing-masing kita. Kesadaran yang dimaksud disini adalah tidak adanya keberatan atas beban pajak yang ditetapkan, kesediaan dari masyarakat wajib pajak dalam membayar PKB tepat waktu, bersedia menjadi wajib pajak PKB, patuh terhadap peraturan PKB atau pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan, serta adanya perasaan ikut bertanggung jawab untuk melancarkan pembangunan. Sosialisasi Perpajakan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pentingnya sosialisasi memberikan pengertian kepada masyarakat dalam membayar pajak, dengan adanya sosialisasi perpajakan, masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak (Winerungan, 2013).

Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana cara melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak Negara (Herryanto dan Toly, 2013). Dua Pernyataan ini dapat menjadi acuan bagi kamisebagai peneliti untuk mengambil suatu kesimpulan dari hasil penelitian diatas bahwa tinggi rendahnya kesadaran atau partisipasi masyarakat yang merupakan wajib pajak kendaraan di Kantor BadanPendapatan Daerah Sulawesi Selatan dipengaruhi oleh minimnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pihak Samsat Kota Makassar. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu juga, memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana

komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009).

METODE

Penelitian ini berlokasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Jalan A.P.Pettarani No.1, Mannuruki, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Alasan dipilihnya Kota Makassar karena PAD (Pendapatan Asli Daerah) tertinggi melalui PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) terdapat di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang seberapa besar penurunan realisasi pajak selama masa pandemi tahun 2019-2021 di Bapenda dan dilaksanakan pada tanggal 11 Mei sampai 2 Juni 2022.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah desain penelitian yang memiliki tiga format. Ketiga format tersebut meliputi penelitian deskriptif, verifikasi, dan format *Grounded Research* (Koentjaraningrat, 1993:89). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer diambil dari wawancara. Metode wawancara yang kami lakukan yakni secara langsung dengan informan kunci yaitu Sekretaris Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulsel. Sedangkan sumber data sekunder yang kami gunakan adalah melalui dokumentasi secara langsung.

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis data deskriptif yang merupakan teknik analisis yang didasarkan pada data yang diperoleh, yang kemudian akan dideskripsikan dengan menggunakan kata-kata yang disesuaikan dengan dasar teori yang digunakan sehingga terbentuk suatu kalimat yang dapat menerangkan kejadian yang sebenarnya, selanjutnya dari dasar teori tersebut juga akan diuraikan hal-hal yang seharusnya. Dari pernyataan ini dapat mendukung hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan yaitu

lewat wawancara dengan hasil bahwa dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Sulsel, tergantung pada kesadaran masing-masing kita. Kesadaran yang dimaksud disini adalah tidak adanya keberatan atas beban pajak yang ditetapkan, kesediaan dari masyarakat wajib pajak dalam membayar PKB tepat waktu, bersedia menjadi wajib pajak PKB, patuh terhadap peraturan PKB atau pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan, serta adanya perasaan ikut bertanggung jawab untuk melancarkan pembangunan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan masalah penelitian mengenai partisipasi masyarakat dalam pemenuhan kewajiban membayar pajak, setidaknya teridentifikasi tiga faktor penyebab turunnya partisipasi masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di antaranya:



Gambar 1. Peta Daerah Kota Makassar

Sumber: <https://peta-hd.com/peta-kota-makassar/>

1. Banyaknya masyarakat yang menunggak membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).
2. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB masih rendah.
3. Keterbatasan masyarakat dalam membayar PKB di masa pandemi *COVID-19*

Menurut Ndraha (1990) yang mengatakan ada beberapa unsur penting yang turut mempengaruhi partisipasi masyarakat yakni:

- a. Komunikasi yang menumbuhkan pengertian yang efektif dan berhasil.
- b. Perubahan sikap tingkah laku yang diakibatkan oleh pengertian yang menumbuhkembangkan kesadaran.
- c. Kesadaran yang didasarkan kepada perhitungan dan pertimbangan.
- d. Antusiasme yang menimbulkan spontanitas, yaitu kesediaan melakukan sesuatu yang tumbuh dari dalam tubuh sendiri tanpa dipaksa orang lain.
- e. Adanya rasa tanggung jawab terhadap kepentingan bersama.

Dari pernyataan ini dapat mendukung hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan yaitu lewat wawancara dengan hasil bahwa dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Sulsel, tergantung pada kesadaran masing-masing kita. Kesadaran yang dimaksud disini adalah tidak adanya keberatan atas beban pajak yang ditetapkan, kesediaan dari masyarakat wajib pajak dalam membayar PKB tepat waktu, bersedia menjadi wajib pajak PKB, patuh terhadap peraturan PKB atau pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan, serta adanya perasaan ikut bertanggung jawab untuk melancarkan pembangunan.

Menurut Andi Satriady Sakka, S.STP (Plt.Sekretaris Bapenda), “ E-SAMSAT merupakan inovasi dari Bapenda Sulsel dimana aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi masyarakat sulsel sebagai wajib pajak yg mempermudah untuk membayar pajak kendaraan bermotornya, e-SAMSAT memberikan dampak dan manfaat yang sangat besar bagi masyarakat Sulsel khusus bagi pemerintah Provinsi Sulsel karena memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari pajak kendaraan bermotor tersebut, terutama di era pandemi *Covid-19* dimana masyarakat memiliki keterbatasan waktu & kesempatan untuk menunaikan kewajibannya

membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat Sulsel cukup memanfaatkan kapan pun dan dimana pun berada dapat membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga dengan adanya e- SAMSAT masyarakat Sulsel tidak perlu lagi datang ke Kantor Samsat untuk mengantri karena cukup membayar pajak kendaraan bermotor dari *smartphone*-nya”. Sedangkan menurut Sri Handayani Munarni, SE (Bendahara Bapenda), “E-SAMSAT merupakan program pembayaran pajak yang bisa mempermudah untuk membayar pajak kapanpun dan dimanapun melalui sistem online, contohnya pembayaran melalui Tokopedia, Indomaret, dan M-banking”. Berdasarkan hasil wawancara dapat dikemukakan bahwa dengan adanya e-SAMSAT dapat menstabilkan dan bahkan meningkatkan pendapatan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).

Persentase Pengguna E-SAMSAT



Gambar 2. Arsip Dokumen Diagram Batang Persentase Pengguna e-SAMSAT

Sumber : docs.google.com/forms/d/1-DE6mA41vZII16WiZYRB00kA0C5Iqm-KAGxmME3E/edit/responses

Dari diagram batang di atas, terdapat 50 respon yang memberikan pendapatnya dari 4 pilihan yaitu 1) sangat tidak setuju; 2) tidak setuju; 3) setuju; 4) sangat setuju. Melalui dokumen arsip tersebut dapat diketahui

sebanyak 36% yang sangat setuju dan 18% yang setuju dalam mendukung program e-SAMSAT yang sangat membantu dalam meningkatkan pembayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di kalangan masyarakat. Lebih dari 50% masyarakat setuju melakukan pembayaran non-tunai melalui e-SAMSAT. Oleh karena itu dapat dikatakan e-SAMSAT merupakan jenis aplikasi yang disenangi oleh masyarakat dalam membayar pajak.

Tabel 1. Jumlah Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2019-2021

NO	TAHUN	JUMLAH REALISASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
1	2019	Rp 596.125.944.717
2	2020	Rp 540.070.537.125
3	2021	Rp 601.005.449.427
	TOTAL	Rp 1.737.201.931.269

Sumber: Data Primer

Hasil dari Pemberian Insentif Pajak dan e-SAMSAT adalah memberikan keringanan dan pembebasan wajib pajak sehingga dapat membangkitkan perekonomian masyarakat selama pandemi COVID-19. Berdasarkan pasal 74 Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, pemberian insentif pajak berupa keringanan, pengurangan, dan pembebasan pajak merupakan kewenangan gubernur. Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulawesi Selatan pada hari Selasa, 9 November 2021 menghimbau masyarakat memanfaatkan insentif pajak atau penghapusan denda pajak kendaraan ini dengan segera membayar pajak kendaraan melalui e-SAMSAT. Jika wajib pajak masih juga tidak membayar pajak hingga 30 Desember 2021, akan dikenakan denda

sebesar 2% perbulan yang ditetapkan dari nilai pokok pajak. Aplikasi e-SAMSAT dapat didownload melalui *playstore (android)* dan *appstore (ios)*. Aplikasi ini menggunakan *full online system* dan proses yang cepat sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor pajak dan hanya melakukan pembayaran PKB di rumah. Dengan adanya aplikasi e-SAMSAT meningkatkan pendapatan PKB di masa pandemi dilihat pada rentan waktu 2020-2021 mengalami kenaikan sebanyak 3,51%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Penyebab turunnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Bapenda Sulsel selama pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut a) banyaknya masyarakat yang menunggak membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor); b) tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB masih rendah; c) keterbatasan masyarakat dalam membayar PKB di masa pandemi COVID-19. Solusi yang dapat dilakukan dalam peningkatan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) adalah a) Melakukan sosialisasi perpajakan dengan memperkenalkan e-SAMSAT kepada masyarakat luas, b) Mengoptimalkan penggunaan aplikasi e-SAMSAT bagi masyarakat umum dengan mengedepankan pembayaran non-tunai dalam pembayaran pajak ; c) mengoptimalkan bagian pelayanan samsat di setiap kota/kabupaten sehingga masyarakat tidak menunggak untuk membayar pajak. Selanjutnya untuk menstabilkan kembali PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di Bapenda Provinsi Sulawesi Selatan di masa pandemi disarankan supaya dapat membantu masyarakat dalam mengaplikasikan e-SAMSAT terutama para orang tua yang berusia 50 tahun keatas dengan membantu mengunduh e-SAMSAT melalui Appstore atau playstore dan membuat inovasi baru agar masyarakat dengan senang hati

membayar pajak misalnya membuat *events* yang menarik perhatian masyarakat. Kemudian untuk menstabilkan kondisi menurunnya PKB sebaiknya pemerintah membuat suatu kebijakan dengan memberikan insentif pajak selama masa pandemi sehingga tidak memberatkan masyarakat dalam membayar pajak dan dendanya.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
Ndraha, Taliziduhu. (2003). Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). (1), Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 15 September 2009. Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 15 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126. Jakarta.

Bapenda Sulsel.2019.E-Samsat SULSEL. Diakses dari <https://bapendasulsel.web.id>

Redaksi. (2021). Mengenal E-Samsat, Cara Mudah Bayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dari <https://www.mediasulsel.com/mengenal-e-samsat-sulsel-cara-mudah-bayar-pajak-kendaraan-bermotor/>