

ABSTRAK

E-Samsat merupakan inovasi pelayanan dari Tim Pembina Samsat Jawa Barat yang berupaya untuk mengoptimalkan tingkat ketaatan untuk menciptakan kondisi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan dipermudahnya prosedur membayar pajak, wajib pajak diharapkan akan lebih aktif dalam membayar pajak kendaraan dan dengan demikian tunggakan pajak dapat diminimalisir. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber utama bagi Pendapatan Daerah yang dialokasikan untuk pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Namun masih terdapat masalah dalam proses implementasinya yaitu terkait kemampuan pegawai dalam menerima, memahami dan memberikan informasi serta dari keterbatasan kemampuan wajib pajak dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 yang terdiri dari Kasi pendapatan dan penerimaan, Kasi Pendataan dan penetapan, Staf Pelaksana serta 3 lainnya dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa terwujudnya Implementasi Program E-Samsat, peneliti melakukan pengukuran Implementasi program menurut David C. Korten (2018) diantaranya: Program, Organisasi Pelaksana dan Pemanfaat. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dalam penerapan program E-Samsat oleh Samsat Kabupaten Indramayu II Haurgeulis masih belum optimal, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala diantaranya adalah pada informasi yang diperoleh masyarakat mengenai E-Samsat sangat terbatas sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui adanya program E-Samsat tersebut serta keterbatasan penguasaan teknis dari Pegawai Samsat itu sendiri. kemudian dari masyarakat wajib pajak sebagai pemanfaat yang juga yang memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi informasi sehingga secara keseluruhan pemanfaatan E-Samsat pada wajib pajak ini sangat kurang dalam hal pemanfaatannya.

Kata Kunci: Implementasi Program, E-Samsat.

ABSTRACT

E-Samsat is a service innovation from the West Java Samsat Advisory Team which seeks to optimize the level of compliance to create conditions that make it easier for taxpayers to pay taxes. By simplifying the procedure for paying taxes, it is expected that taxpayers will be more active in paying vehicle taxes and thus tax arrears can be minimized. Motor Vehicle Tax is the main source of Regional Revenue allocated for regional development. Motor vehicle tax is included in the provincial tax which is part of the regional tax. However, there are still problems in the implementation process, namely related to the ability of employees to receive, understand and provide information as well as the limited ability of taxpayers to utilize information technology.

The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques carried out include observation, interview and documentation methods. There were 6 informants in this study consisting of the Head of Revenue and Revenue, the Head of Data Collection and Determination, the Implementation Staff and 3 others from the community.

Based on the research results obtained that the implementation of the E-Samsat Program was realized, researchers measured program implementation according to David C. Korten (2018) including: Programs, Implementing Organizations and Utilizers. The results of the data analysis show that the implementation of the E-Samsat program by the Indramayu II Haurgeulis District Samsat is still not optimal, in its implementation there are still several obstacles including the information obtained by the public about E-Samsat is very limited so that many people do not know about the existence of the E-Samsat program. The Samsat and the limited technical mastery of the Samsat Employees themselves. then from the taxpayer community as beneficiaries who also have limitations in accessing information technology so that overall the use of E-Samsat for these taxpayers is very lacking in terms of utilization.

Keywords: Program Implementation, E-Samsat.

RINGKESAN

E-Samsat mangrupa inovasi palayanan ti Tim Penasehat Samsat Jawa Barat anu narékahan pikeun ngaoptimalkeun tingkat kapatuhan pikeun nyiptakeun kaayaan anu ngagampangkeun wajib pajeg mayar pajeg. Ku nyederhanakeun tata cara mayar pajeg, dipiharep wajib pajeg leuwih aktif mayar pajeg kendaraan sahingga tunggakan pajeg bisa diminimalkeun. Pajak Kendaraan Bermotor mangrupikeun sumber utama Pendapatan Daerah anu dialokasikeun pikeun pangwangunan daérah. Pajak kendaraan bermotor kaasup kana pajak propinsi anu mangrupa bagian tina pajak daerah. Tapi, masih kénéh aya masalah dina prosés palaksanaan, nya éta patali jeung kamampuh pagawé narima, paham jeung méré informasi ogé kawatesanan kamampuh Wajib Pajeg ngamangpaatkeun téknologi informasi.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta métode panalungtikan déskriptif kalawan pamarekan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data anu dilaksanakeun ngawengku métode obsérvasi, wawancara jeung dokuméntasi. Dina ieu panalungtikan aya 6 informan, nya éta Kapala Dinas Pendapatan jeung Kabagjaan, Kapala Pengumpulan jeung Penetapan Data, Staf Pelaksana jeung 3 deui ti masarakat.

Dumasar kana hasil panalungtikan dimeunangkeun yén palaksanaan Program E-Samsat diwujudkeun, panalungtik ngukur palaksanaan program numutkeun David C. Korten (2018) diantarana: Program, Organisasi Pelaksana jeung Pemakai. Hasil analisis data nuduhkeun yén palaksanaan program E-Samsat ku Samsat Kacamatan Haurgeulis Indramayu II masih tacan optimal, dina palaksanaanna masih kénéh aya sababaraha kendala diantarana informasi anu dimeunangkeun ku masarakat ngeunaan E-Samsat téh pohara kawatesna. ku kituna loba masarakat anu teu nyaho kana ayana program E-Samsat.Samsat jeung keterbatasan penguasaan teknis para Karyawan Samsat sorangan. Saterusna ti masarakat wajib pajak salaku penerima manfaat anu ogé miboga katerbatasan dina ngaksés téknologi informasi sahingga sakabéhna ngagunakeun E-Samsat pikeun ieu wajib pajak téh kurang pisan dina hal pemanfaatanna.

Konci: Palaksanaan Program, E-Samsat.