

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyediaan layanan publik makna arti penting yang berkualitas memegang peranan terpenting dalam mamacu potensi sosial dan ekonomi masyarakat. Upaya perbaikan mutu pelayanan menjadi kunci untuk Memulihkan kepercayaan masyarakat yang semakin rendah terhadap pemerintahnya. Pelayanan publik merupakan persoalan penting karena menyediakan wadah mempengaruhi antara pemerintah dengan masyarakat luas. Warga negara dengan sukarela membayar pajak dan memberikan negara kekuasaan untuk mengelola pajak tersebut untuk memenuhi keinginan mereka dan mencapai kebaikan bersama. Hal ini memungkinkan kami untuk menyediakan layanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat setempat. sebagai prioritas utama yang harus dilaksanakan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah aturan hukum untuk mengatur bagaimana Pemerintah harus memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang ini, pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dijalankan supaya dapat mencukupi kebutuhan masyarakat dan penduduk terkait barang, jasa, maupun fasilitas yang telah disiapkan pemerintah. Setiap orang berhak mendapatkan layanan yang berkualitas, dan pemerintah punya kewajiban untuk memastikan hak tersebut terpenuhi dengan baik.

Untuk mencapai optimalisasi pelayanan publik, pemerintah perlu memulai dengan melakukan transformasi struktural. Struktur organisasi pelayanan publik harus didesain ulang dengan pendekatan kekuasaan, inovasi, fleksibilitas, dan menanggapi. Selain itu, sistem dan prosedur yang ada perlu dibenahi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Dizaman digitalisasi saat ini telah melahirkan berbagai terobosan teknologi yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan interaksi antara warga negara dan

pemerintah. Teknologi digital dapat menciptakan cara baru yang efektif dan efisien untuk menghubungkan keduanya.

Di zaman serba digital seperti sekarang, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kebijakan pemerintah semakin penting. E-Government, yang merupakan penerapan teknologi dalam administrasi publik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektif, dan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan E-Government, masyarakat bisa mengakses layanan pemerintah dengan lebih mudah, cepat, dan terbuka, tanpa harus datang langsung ke kantor instansi terkait. Hal ini tentu membuat layanan publik jadi lebih terjangkau, terutama bagi masyarakat di daerah 3T (Tertinggal, Terluar, Terdepan) atau bagi penyandang disabilitas dan mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Yang pertama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, struktur organisasi pelayanan publik perlu dirombak dengan fokus pada desentralisasi, inovasi, fleksibilitas, dan responsivitas. Kedua, sistem dan prosedur yang ada harus dievaluasi dan dibenahi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal. Sama halnya dengan pelayanan pembayaran Pajak tahunan Kendaraan Bermotor yang dibayarkan disetiap tahunnya, setiap bulan, atau bahkan setiap hari oleh pemilik kendaraan. Proses ini menjadi salah satu contoh layanan publik yang sering digunakan masyarakat. Dengan munculnya sistem digital. Pembayaran Pajak tahunan Kendaraan Bermotor kini bisa dilakukan lebih praktis dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi antri Panjang diloket pembayaran kantor samsat. Cukup melalui platform online, pemilik kendaraan bisa membayarkan pajak kendaraanya kapanpun dan dimanapun. Ini tentu memudahkan banyak orang, terutama yang sibuk atau tinggal di daerah jauh, untuk memenuhi kewajiban pajak mereka tanpa hambatan.

Pajak merupakan sumber utama pendanaan untuk membangun nasional dan kesejahteraan rakyat. Namun, penerimaan pajak di Indonesia masih belum optimalnya karena masih banyaknya masyarakat yang belum menjadi Wajib Pajak yang patuh. Banyak pemilik kendaraan menunda atau tidak

membayarkan Pajak tahunan kendaraan bermotor tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh kurang menyadari, ketidak tahuan tentang prosedur, atau keterbatasan akses, terutama di daerah 3T (Tertinggal, Terluar, Terdepan). Akibatnya, potensi dari penerimaan negara dari pajak kendaran belum tercapai secara maksimal. Meskipun demikian, Indonesia memiliki Potensi besar untuk menggapai pertumbuhan ekonomi yang kuat. Untuk itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajak. Sistem pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada prinsip *self.assessment*, supaya Wajib Pajak bertanggung jawab untuk menentukan dan membayar pajak tahunan yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah memberikan landasan hukum yang penting bagi penguatan pengelolaan keuangan di tingkat daerah. Salah satu aspek Undang - Undang tersebut adalah upaya untuk memperkuat sistem perencanaan dan penganggaran berbasis hasil di daerah agar pengelolaan anggaran lebih efektif, efisien, dan transparan. Undang - Undang tersebut tidak hanya mengatur mekanisme pengalokasian dana dari pemerintah pusat ke daerah, tetapi juga mendorong daerah setempat untuk menerapkan prinsip akuntabilitas yang lebih ketat dengan pendekatan berbasis kinerja. (Supriyanto,2024, para.1).

Penganggaran berbasis kinerja merupakan pendekatan yang menekankan pada hasil dan output yang terukur dalam alokasi anggaran. Di tingkat daerah, pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa anggaran yang dialokasikan benar-benar berdampak positif terhadap pembangunan dan pelayanan publik merupakan aspek penting yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Undang-Undang ini secara jelas menyoroti perlunya penerapan sistem penganggaran berdasarkan kinerja dalam proses perencanaan dan pengelolaan keuangan daerah. Dengan ini bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan anggaran dapat lebih efektif, efisien dan terarah untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk menangani berbagai permasalahan, seperti isu sosial, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta membangun hubungan timbal balik (*Feedback*) dengan pemerintah dan rakyat (Ruyandi, 2009 dalam Putri, Armanda R. Siswanto, dan I. Ketut Jati, 2012). Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, penerimaan pusat dan daerah dari sektor pajak juga mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pajak memiliki peran yang penting dalam mendukung pembangunan maupun kesejahteraan warga negara.

Pajak tahunan kendaraan bermotor menjadi sumber penghasilan utama daerah yang memiliki potensi besar. Seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor di setiap daerah, pemerintah daerah, melalui Badan Pendapatan Daerah (BPD), memiliki tanggung jawab untuk memanfaatkan potensi ini secara optimal. Pemerintah daerah melihat peluang yang signifikan untuk memperluas jangkauan PKB dengan memastikan setiap kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak terdaftar dan membayar pajak sesuai ketentuan. (Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. 2022)

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat strategis dalam mendukung pembangunan di tingkat daerah. Pajak tahunan kendaraan bermotor menjadi komponen utama dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kapasitas besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa kendaraan bermotor merupakan aset yang dimiliki oleh banyak masyarakat, sehingga potensi penerimaan pajak dari sektor ini cukup besar. Dengan demikian, pemerintah daerah memandang pajak tahunan kendaraan bermotor sebagai peluang penting untuk meningkatkan pendapatan daerah dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Salah satu tantangan dalam meningkatkan efektivitas pemungutan pajak adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan Masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan itu, pemerintah daerah memperhitungkan peluang besar untuk memanfaatkan kendaraan bermotor sebagai objek pajak tahunan kendaraan bermotor dalam rangka

memaksimalkan pendapatan daerah dan mendorong pembangunan yang berkelanjutan.

Salah satu kendalanya yang dapat mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak tahunan dari kepatuhan wajib pajaknya. Kepatuhan pembyaraan pajak salah satu tantangan abadi dalam bidang pajak. Di tingkat nasional, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan belum meningkat secara signifikan selama bertahun-tahun. Hal ini berdasarkan perbandingan jumlah wajib pajak Indonesia yang memenuhi persyaratan relevan. Jumlah tersebut terbilang sangat kurang jika dilihat dengan jumlah seluruh wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013).

Dari tahun ketahun kesadaran masyarakat Indonesia untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor masih rendah. Banyak masyarakat yang belum paham dan melakukan kewajibannya dalam perpajakan secara terukur dan sukarela. Padahal, pajak merupakan sumber utama pendanaan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat. Jika masyarakat tidak membayar pajak, pembangunan akan terhambat, dan negara akan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan dan kewajiban keuangannya. Akumulasi utang negara dapat mengancam kesejahteraan masyarakat. Oleh Karena itu, diperlukan adanya iktiar untuk membangunkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Semakin baik pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap sistem perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak.

Kepatuhan masyarakat salah satu pondasi penting dalam sistem perpajakan suatu negara. Tingginya tingkat kepatuhan akan memberikan dampak *Positif* terhadap penerimaan pajak, yang selanjutnya dapat mendukung proses pembangunan nasional. Sebaliknya, jika tingkat kepatuhan rendah, penerimaan pajak akan mengalami kendala, sehingga negara kesulitan dalam membiayai program-program pembangunan yang vital bagi kesejahteraan masyarakat. Akibatnya, pembangunan di berbagai sektor strategis, seperti infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan dapat terhambat, yang pada akhirnya memengaruhi kemajuan bangsa secara keseluruhan.

Selain kewajiban membayar pajak, masyarakat juga berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan kemudahan dan transparansi dalam proses pembayaran pajak, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang kewajiban perpajakan. Pembayaran pajak yang tepat waktu akan membebaskan wajib pajak dari denda.

Namun, denda akan dikenakan kepada wajib pajak jika terlambat membayar. Besaran denda yang dikenakan cukup tinggi, berkisar antara 5% hingga 20%, dan dapat menjadi beban tambahan bagi wajib pajak yang tidak patuhi. Maka dengan itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan bisa tepat waktu, sehingga supaya terhindar dari denda dan berkontribusi aktif dalam pembangunan negara.

Untuk mencapai kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia, diperlukan sinergi yang erat dan kesadaran kolektif dari seluruh pihak, baik yang bertugas memungut pajak maupun yang berkewajiban membayarnya. Pajak merupakan kontribusi yang dialihkan dari sektor swasta ke sektor pemerintah, yang bukan merupakan sanksi pelanggaran hukum, tetapi merupakan kewajiban yang diatur berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Pajak dibayarkan tanpa mengharapkan imbalan langsung dan proporsional, sehingga pemerintah dapat menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat.

Agar mempermudah Masyarakat dalam membayarkan wajib pajak, terkhusus pajak tahunan kendaraan bermotor. Pemerintah membuat atau mengeluarkan aplikasi yang Bernama SIGNAL (Samsat Digital Nasional), aplikasi merupakan layanan secara digital yang memungkinkan melakukan pembayaran dan pengesahan pajak kendaraan tahunan bermotor secara digital. Aplikasi signal ini dapat didownload atau digunakan pada perangkat android ataupun iphone. Aplikasi SIGNAL dapat digunakan untuk; memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran pajak tahunan Kendaraan bermotor, Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Dalam aplikasi ini menggunakan teknologi pengenalan wajah (*face matching*) langsung terhubung dengan tujuan data Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil).

Menurut Rafitanuri, Dkk (2022) SIGNAL - Samsat Digital Nasional merupakan aplikasi resmi yang disponsori dan didukung oleh regulator Samsat nasional termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri Indonesia, dan PT Jasa Raharja, dan didukung oleh PT. Bomba Pasifik Indonesia selaku pengembang platform digital. Dengan Samsat Digital Nasional, Anda tidak perlu datang ke kantor Samsat dan hanya perlu mendaftarkan data kepemilikan kendaraan bermotor (individu/non-badan hukum) Anda. Setelahnya, verifikasi STNK kadaluarsa yang hendak diproses hanya dengan taksiran beberapa menit saja, tanpa melakukan antrian lagi. Layanan aplikasi ini merupakan layanan terpadu, sehingga Anda dapat melakukan segala sesuatunya dengan mudah melalui telepon pintar Anda, karena layanan SIGNAL adalah *One Stop Service*.

Dilansir dari situs samsatdigital.id aplikasi SIGNAL sendiri mulai diluncurkan pada bulan agustus tahun 2021. Masyarakat dapat melaksanakan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara digital menggunakan aplikasi Signal ini, sehingga tidak perlu lagi mengantri diloket pembayaran di kantor Samsat. Aplikasi Signal merupakan platform digital yang dirancang untuk menggantikan Samsat Online Nasional. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah teruntuk memudahkan dan mempersingkat proses pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor bagi masyarakat. Aplikasi E-Signal diharapkan dapat mengurangi antrean panjang dan waktu tunggu yang selama ini dialami masyarakat saat melakukan pembayaran pajak di Samsat Simpang Tiga. Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dengan cara online dalam aplikasi Signal, sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat.

Dalam memastikan keberhasilan aplikasi Signal, penting untuk memberikan informasi jelas dan dapat mudah dipahami oleh wajib pajak tentang fitur dan layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Masyarakat perlu mengetahui dengan pasti apa saja yang dapat dibayarkan melalui aplikasi Signal, bagaimana cara menggunakan aplikasi secara efektif, dan apa saja persyaratan yang diperlukan untuk melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi ini. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan

aplikasi Signal dan merasakan manfaatnya dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Seperti diketahui, setiap pemilik kendaraan bermotor diwajibkan membayarkan pajak kendaraannya setiap tahun. Pembayaran pajak tahunan kendaraan di Kota Depok dapat dilakukan secara digital ataupun langsung di kantor Samsat Kota Depok, dengan alur yang berbeda. Bagi yang memilih pembayaran secara offline, masyarakat dapat langsung datang ke kantor Samsat Kota Depok dengan membawa dokumen yang diperlukan, yaitu KTP asli, STNK asli pemilik kendaraan, dan BPKB asli pemilik kendaraan. Pembayaran pajak dilakukan secara tunai di bagian kasir kantor Samsat Kota Depok. Bagi yang memilih pembayaran secara online, masyarakat harus melakukan verifikasi data dan melakukan pembayaran melalui bank pilihan. Pembayaran pajak secara online memungkinkan wajib pajak untuk membayar tepat waktu dan menghindari denda. Setelah melakukan pembayaran, STNK dapat dijemput secara mandiri oleh wajib pajak.

Dengan diluncurkannya aplikasi Signal, Semua wajib pajak berharap dapat dipermudah proses transaksi pembayaran pajak kendaraan setiap harinya. Mereka ingin mendorong lebih banyak masyarakat untuk beralih ke pembayaran online, sehingga mengurangi antrean di kantor Samsat dan memperlancar proses pembayaran yang terhubung langsung ke sistem mereka. Namun, kenyataannya, keberadaan aplikasi tersebut tidak banyak diketahui oleh wajib pajak. Akibatnya, masih banyaknya orang yang memilih untuk membayar pajak tahunan secara langsung di kantor Samsat Depok, dan bahkan masih ada yang menggunakan jasa calo.

Setelah Adaya aplikasi signal diharapkan bisa meningkatkan efektif dari antrian yang Panjang di kantor samsat Depok hanya untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Meskipun aplikasi SIGNAL telah diluncurkan agar inovasi digital untuk pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, masih banyak masyarakat awam belum memahami cara melakukannya cara digital. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi tentang aplikasi ini. Bahkan, beberapa masyarakat masih belum mengetahui cara melakukan

pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui aplikasi E-SIGNAL. Selain itu, aplikasi SIGNAL hanya dapat diunduh melalui Play Store dan app store, dan dapat di download perangkat lainnya

Meskipun banyak ditawarkannya kemudahan kepada para wajib pajak yang menggunakan aplikasi pembayaran perpajakan online, seperti Signal di kantor samsat depok. Masih banyaknya masalah yang dialami oleh para wajib pajak, ada beberapa aspek kendala yang penulis temukan dari efektivitas penggunaan aplikasi samsat digital nasional :

Pertama, berdasarkan penelitian yang dilakukan Yudhio Rakhmatul Akbari dan Adil Mubarak (2024) dalam jurnalnya yang mengenai “Penerapan Program Aplikasi SIGNAL untuk Meningkatkan Pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara Digital di UPTD Samsat kota Padang” pada penelitiannya penulis menemukan beberapa kendala dari aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL). Penulis membagi dua katagori kendala di antaranya kendala internal dan kendala eksternal, pada kendala internal terdapat kepada sosialisasi kepada masyarakat dan dari segi fasilitas, sementara dari kendala eksternalnya terlihat dari segi lingkungan dan akseibilitas. Oleh karena itu harus ada pemecahan kendala internal dan eksternal yang terjadi.

Kedua, dalam jurnal of Software Engineering and Information System (SEIS) yang ditulis oleh Edo Arribe, Aryanto, Sandra Aulia (2022). Dalam jurnal tersebut bahwa penggunaan aplikasi signal masih belum maksimal dikarenakan masih banyak permasalahannya seperti: wajib pajak mengalami kesulitan dalam mendaftarkan di aplikasi signal karena banyaknya proses vertifikasinya mulai dari KTP hingga pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraanya, Aplikasi E-Signal sering mengalami kesalahan teknis seperti tiba-tiba keluar sendiri atau terganggu oleh koneksi internet masih belum stabil, dan belum cukupnya Sosialisasi. Wajib pajak masih belum banyak yang mengenal tentang aplikasi Signal, karena kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi ini kepada masyarakat umum. Dalam hal ini perlu melakukan perbaikan atau meningkatkan sistem dari aplikasi Samsat Digital

Nasional (SIGNAL), dan perlunya sosialisasi agar Masyarakat mengetahui aplikasi SIGNAL.

Ketiga, Dalam jurnal Administrasi Negara, Shivanka Devaranti, H. ahmad Murodi, dan Machrunnisa mengemukakan permasalahan terkait pembayaran pajak di kantor Samsat Kecamatan Balaraja. Mengenai macam tantangan yang sering terlihat adalah rendahnya kesadaran dan minat masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Banyaknya masyarakat yang mengeluhkan jarak tempuh yang jauh antara lokasi tempat tinggal mereka dengan Kantor Samsat, serta lamanya antrean yang menyebabkan ketidaknyamanan dan keengganan untuk melakukan pembayaran pajak. Untuk mengatasi masalah ini, Dispenda Kecamatan Balaraja memperkenalkan inovasi dalam layanan pajak kendaraan bermotor dengan memanfaatkan sistem digital mengakses diaplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Namun, hingga saat ini, penggunaan aplikasi tersebut belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Keempat, seperti yang dilansir dari portal berita Kompas.com 2023 menjelaskan bahwa aplikasi SIGNAL untuk bayar pajak tahunan kendaraan bermotor tidak berjalan lancar. Bahwa salah satu warga ingin membayarkan pajak kendaraannya melalui aplikasi SIGNAL. Bahwa aplikasi SIGNAL sudah di download di *playstore* tidak bisa mulus digunakan, saat membuka aplikasinya dan melakukan registrasi pendaftaran pengesahaan STNK selalu gagal.

Kelima, dilihat dari ulasan warganet yang berada di google play store tentang aplikasi SIGNAL rata – rata banyak mengalami kendala. Salah satu ulasan dari akun bernama Faisal Septiandi pada tanggal 04 November 2024 “Setiap kali saya memasukkan data kendaraan yang akan saya bayar pajak nya selalu Error, 3 kendaraan berbeda saya coba error semua, sampai saya uninstall aplikasinya lalu saya install ulang kembali, tapi tetap saja error. Padahal signal Provider dan WiFi bagus semua. Ingin cepat malah ruwet seperti benang kusut. Lebih praktis & mudah menggunakan Aplikasi Sambara Jabar, cepat proses nya, mudah pemakaian nya walaupun kita membayarkan kendaraan milik

orang lain alias bukan kendaraan milik sendiri.” Terlihat dari ulasan tersebut bahwa aplikasi SIGNAL masih belum stabil dari segi penerimaan sinyal, bahkan sudah menggunakan wifi.

Dari beberapa kendala yang ada merupakan keluhan para wajib pajak dalam menggunakan aplikasi signal dan dapat memberikan gambaran nyata tentang berbagai kendala yang ada di aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL). Dari kendala – kendala yang dirasakan para wajib pajak Rata – rata mengalami gagal saat aktivasi/ pendaftaran di aplikasinya, Masyarakat mengalami kesulitan dalam mendaftarkan di aplikasi signal karena banyaknya proses verifikasi mulai dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) hingga pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraanya, dan bahkan ada yang mengalami masalah saat ingin melakukan pembayaran dan dari segi sosialisasi yang dirasa kurang. Itu semua menandakan bahwa aplikasi Signal sering error dan mengalami banyaknya kendala. Maka dari itu aplikasi Signal tersebut harus dikaji apakah efektif bagi wajib pajak untuk mealakukan pembayaran pajaknya melalui aplikasi tersebut khususnya di samsat kota Depok.

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan diatas sehingga penulis tertarik mengambil judul **“EFEKTIFITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN KENDARAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL STUDI: APLIKASI SIGNAL DI KANTOR SAMSAT DEPOK”**. Alasan utama penulis mengambil judul tersebut untuk mengetahui seberapa efektif dengan adanya aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL) dalam perpanjangan pajak tahunan kendaraan bermotor bagi para wajib pajak. Aplikasi signal ini merupakan salah satu pelayanan bayar pajak yang berbasis digital sangat penting dikaji mengingat di era society 5.0 sekarang ini, pemanfaatan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah cepat maka dari itu penting untuk memanfaatkannya seperti upaya mengembangkan efektivitas, efisiensi, dan transparan dalam layanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Dapat dilihat dari latar belakang tersedia mengenai seberapa efektivitas layanan dari aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL), permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana efektivitas layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berbasis digital menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di kantor Samsat Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai serupa perumusan kesulitan yang ada penelitian ini akan memberikan Gambaran tentang efektivitas dari layanan aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi SIGNAL untuk lebih baik lagi kedepannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan dapat diharapkan memberi berbagai manfaat ialah pihak terlibat, seperti:

1. Bagi Wajib Pajak (WP):

- Peningkatan Kepatuhan Pajak: Penelitian ini dapat membantu optimalisasi kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban pajak tahunan kendaraan bermotor. Dengan memahami proses penggunaan aplikasi E-SIGNAL yang efektif, WP diharapkan akan lebih cenderung menggunakan aplikasi tersebut secara teratur dan tepat waktu.
- Kemudahan dan Efisiensi: Penelitian ini akan menunjukkan bagaimana aplikasi E-SIGNAL dapat mempercepat proses pembayaran pajak dan mengurangi waktu yang dibutuhkan, sehingga WP dapat mengurus pembayaran pajak dengan lebih praktis dan efisien.

2. Bagi Kantor Samsat:

- Pemahaman Kendala dan Solusi: Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat penggunaan aplikasi E-SIGNAL, sehingga

kantor Samsat dapat mengambil langkah-langkah untuk mengatasi kendalakendala tersebut dan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

- Optimasi Layanan: Dengan memahami kemudahan penggunaan aplikasi SIGNAL, kantor Samsat dapat mengoptimalkan desain dan fungsionalitas aplikasi untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penggunaan, sehingga meningkatkan penerimaan pajak.

3. Bagi Masyarakat Umum:

- Informasi dan Edukasi: Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada masyarakat umum tentang kemudahan dan manfaat menggunakan aplikasi E-SIGNAL, sehingga meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- Peningkatan Transparansi: Dengan memahami proses dan kendala dalam penggunaan aplikasi E-SIGNAL, masyarakat dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang sistem pembayaran pajak yang efektif dan dapat transparan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan:

- Latar Belakang
- Rumusan Masalah
- Tujuan Penelitian
- Manfaat Penelitian
- Batasan Penelitian
- Sistematika Penulisan
- Latar belakang

BAB II

Bab ini berisi hasil penelitian (penelitian terdahulu yang relevan), kerangka teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III

Bab berikut berisikan pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta keberadaan tempat dan jadwal penelitian.

BAB IV

Bab ini Berisikan tentang gambaran umum dan hasil penelitian tentang Efektivitas Layanan Pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor Berbasis Digital: studi aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Dikantor samsat Depok.

BAB V

Pada bab terakhir berikut yang memuatkan mengenai Penutup dan Kesimpulan.

