



## Perspektif Kualitatif Terhadap Optimalisasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Di Kota Serang

Suaebah<sup>1</sup>, Munawaroh<sup>2</sup>

Universitas Bina Bangsa

[suaebahebah32@gmail.com](mailto:suaebahebah32@gmail.com) [madinahalmunawaroh01@gmail.com](mailto:madinahalmunawaroh01@gmail.com)

### Abstrack

*This study aims to analyze the qualitative perspective on optimizing motor vehicle tax services through the implementation of the E-Samsat system in Serang City. This case study uses a qualitative approach with a triangulation data collection method, including semi-structured interviews with taxpayers (covering various demographics and digital literacy levels), participant observation of the service process at the Samsat office and E-Samsat service locations, and documentation studies in the form of regulations and procedures for motor vehicle tax services in Serang City. E-Samsat generally provides convenience and efficiency in paying vehicle taxes, especially in terms of reducing queue times and service accessibility. Taxpayers who are familiar with digital technology feel significant benefits. However, this study also revealed several obstacles that hinder service optimization. Difficulty accessing the internet in several areas of Serang City, especially in rural areas, is a major obstacle for some taxpayers. The lack of understanding of technology and digital literacy among certain taxpayers, especially the older generation, also causes difficulties in using the E-Samsat system. In addition, technical system constraints, such as system disruptions, website errors, or difficulties in making online payments.*

**Keywords:** *E-Samsat, Optimization, Motor Vehicle Tax Services, Serang City, Digital Literacy, Internet Access, Technical Constraints, Taxpayers, Digital Systems, User Experience.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis perspektif kualitatif terhadap optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui implementasi sistem E-Samsat di Kota Serang. Studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data triangulasi, meliputi wawancara semi-terstruktur dengan wajib pajak (meliputi berbagai demografi dan tingkat literasi digital), observasi partisipan terhadap proses pelayanan di kantor Samsat dan lokasi pelayanan E-Samsat, serta studi dokumentasi berupa peraturan, dan prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Serang. E-Samsat secara umum memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan, terutama dalam hal pengurangan waktu antrian dan aksesibilitas layanan. Wajib pajak yang terbiasa dengan teknologi digital merasakan manfaat yang signifikan. Namun, penelitian ini juga mengungkap beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan. Kesulitan akses internet di beberapa wilayah Kota Serang, terutama di daerah pedesaan, menjadi kendala utama bagi sebagian wajib pajak. Kurangnya pemahaman teknologi dan literasi digital di kalangan wajib pajak tertentu, khususnya generasi tua, juga menyebabkan kesulitan dalam menggunakan sistem E-Samsat. Selain itu, kendala teknis sistem, seperti gangguan sistem, website error, atau kesulitan dalam melakukan pembayaran online.

**Kata Kunci:** E-Samsat, Optimalisasi, Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, Kota Serang, Literasi Digital, Akses Internet, Kendala Teknis, Wajib Pajak, Sistem Digital, Pengalaman Pengguna.

## PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan daerah yang signifikan bagi Kota Serang, sebagaimana halnya di seluruh Indonesia. Pendapatan pajak ini krusial untuk membiayai pembangunan infrastruktur, layanan publik, dan kesejahteraan masyarakat. Namun, pengumpulan pajak kendaraan bermotor seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama terkait efisiensi dan kepuasan wajib pajak. Sistem konvensional seringkali dibebani oleh antrian panjang, prosedur yang rumit, dan potensi praktik pungutan liar. Hal ini tidak hanya merugikan wajib pajak tetapi juga menghambat penerimaan optimal pendapatan daerah. Sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kota Serang telah mengimplementasikan sistem E-Samsat, sebuah sistem digital yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. E-Samsat menawarkan potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan wajib pajak. Namun, implementasi E-Samsat di Kota Serang juga dihadapkan pada tantangan tersendiri, seperti akses internet yang terbatas di beberapa wilayah, tingkat literasi digital masyarakat, atau kendala teknis sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi optimalisasi E-Samsat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengeksplorasi perspektif berbagai pemangku kepentingan, termasuk wajib pajak, petugas E-Samsat, dan pihak terkait lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang komprehensif untuk optimalisasi E-Samsat di Kota Serang dan berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Namun, survei menunjukkan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Hal ini mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena kualitas pelayanan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi harapan masyarakat, meski waktu tunggu dan biaya mungkin berbeda-beda tergantung jenis layanan dan pelanggan.

Salah satu pendekatan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan mengadopsi *Citizen Charter*, yang memprioritaskan kepuasan pengguna layanan. Sebuah survei komprehensif pada tahun 2002 mengidentifikasi tiga masalah utama dalam pelayanan publik pasca otonomi daerah yaitu diskriminasi, ketidakpastian layanan, dan rendahnya kepuasan masyarakat. Contoh pelayanan publik yang kurang optimal adalah pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang seringkali rumit, berbelit-belit, dan tidak transparan. Ada kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan publik, di mana masyarakat miskin kesulitan mendapatkan layanan, sementara mereka yang mampu secara finansial lebih mudah dilayani. Praktik ini dapat menghambat pertumbuhan ekonomi dan merugikan bangsa. Pembentukan sistem Samsat merupakan inovasi manajemen pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Samsat bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip pemerintahan yang berorientasi pada misi, hasil, pelanggan, dan antisipatif. Samsat di berbagai daerah, termasuk Kota Serang, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan kepuasan wajib pajak. Upaya untuk memotivasi petugas agar menciptakan inovasi baru dalam pelayanan juga sangat penting.

### Kajian Teoritik

Penelitian ini menggunakan beberapa kerangka teoritis untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang perspektif kualitatif terhadap optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Serang. Kajian teoritis meliputi:

#### 1. Model Penerimaan Teknologi (TAM)

TAM adalah model teoritis yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna. Model ini mengusulkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan adalah penentu utama niat pengguna untuk menggunakan suatu teknologi. Dalam konteks E-Samsat, TAM dapat diterapkan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan adopsi sistem online oleh wajib pajak di Kota Serang.

#### 2. Teori Difusi Inovasi

Teori ini menjelaskan bagaimana ide dan teknologi baru menyebar melalui sistem sosial. Teori ini mengidentifikasi lima kategori adopsi: inovator, adopsi awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan terlambat. Kerangka ini dapat digunakan untuk menganalisis pola adopsi E-Samsat di berbagai kelompok wajib pajak di Kota Serang.

### 3. Model Kualitas Layanan

Model ini berfokus pada lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan E-Samsat dari perspektif wajib pajak.

### 4. Teori Kesenjangan Digital

Teori ini menyoroti kesenjangan dalam akses dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai kelompok sosial. Dalam konteks E-Samsat, kesenjangan digital dapat menjelaskan tantangan yang dihadapi oleh kelompok wajib pajak tertentu, khususnya mereka yang memiliki akses terbatas ke internet atau literasi digital.

## METODE PENELITIAN

Jurnal ini disusun menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dalam konteks optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Serang, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perspektif dan pengalaman berbagai pemangku kepentingan terkait efektivitas dan tantangan implementasi sistem E-Samsat.

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan interpretatif dan pendekatan deskriptif. Pendekatan interpretatif digunakan untuk memahami makna dan arti dari pengalaman para wajib pajak, petugas E-Samsat, dan pihak terkait lainnya dalam berinteraksi dengan sistem E-Samsat. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci proses dan mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Serang, termasuk hambatan dan kemudahan yang dihadapi.

Pengumpulan data dalam jurnal ini dilakukan melalui studi kualitatif, di mana penulis menggunakan metode triangulasi data yang meliputi: wawancara mendalam dengan wajib pajak yang mewakili berbagai demografi dan tingkat literasi digital, observasi partisipatif terhadap proses pelayanan di kantor Samsat dan lokasi pelayanan E-Samsat, serta studi dokumentasi berupa peraturan, prosedur, dan data statistik pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Serang. Data-data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, persepsi masyarakat terhadap E-Samsat, dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem tersebut. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas E-Samsat dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan wajib pajak di Kota Serang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian kualitatif ini mengungkap kompleksitas optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Serang, melampaui sekadar angka penggunaan sistem. Meskipun E-Samsat menawarkan potensi efisiensi dan kemudahan yang signifikan, implementasinya dihadapkan pada tantangan multi-faceted yang terkait erat dengan kesenjangan digital dan kesiapan infrastruktur. Wajib pajak perkotaan dengan literasi digital tinggi umumnya menerima E-Samsat dengan baik, melaporkan penghematan waktu dan kemudahan akses. Namun, pengalaman ini sangat kontras dengan wajib pajak di daerah pedesaan atau mereka dengan literasi digital rendah, yang menghadapi kendala signifikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala akses internet bukanlah sekadar masalah infrastruktur, tetapi juga mencerminkan kesenjangan ekonomi dan sosial. Wilayah pedesaan seringkali memiliki akses internet yang terbatas, kecepatan rendah, dan biaya yang tinggi, menciptakan hambatan ekonomi bagi wajib pajak untuk beralih ke E-Samsat. Rendahnya literasi digital juga bukan sekadar kurangnya pengetahuan teknologi, tetapi juga terkait dengan kurangnya kepercayaan diri dan pengalaman dalam menggunakan sistem digital. Literasi digital rendah memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat. Wajib

pajak dengan literasi digital rendah cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem E-Samsat, yang pada gilirannya menyebabkan ketidakpuasan dan preferensi terhadap metode konvensional. Beberapa cara literasi digital rendah memengaruhi kepuasan wajib pajak:

- 1) Kesulitan Akses dan Penggunaan: Wajib pajak dengan literasi digital rendah mungkin tidak familiar dengan penggunaan internet, perangkat digital, dan aplikasi online. Mereka mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses situs web E-Samsat, mengisi formulir online, atau melakukan pembayaran digital. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidaknyamanan, yang berujung pada ketidakpuasan.
- 2) Kurangnya Pemahaman Sistem: Literasi digital rendah dapat menyebabkan kurangnya pemahaman tentang sistem E-Samsat, termasuk prosedur, persyaratan, dan cara-cara pengoperasiannya. Wajib pajak mungkin tidak memahami bagaimana mengisi formulir dengan benar, memilih metode pembayaran yang tepat, atau menafsirkan informasi yang ditampilkan di situs web. Kurangnya pemahaman ini dapat menyebabkan kesalahan, keterlambatan, dan ketidakpuasan.
- 3) Rasa Ketidakamanan: Wajib pajak dengan literasi digital rendah mungkin merasa tidak aman dalam menggunakan sistem online, terutama terkait dengan keamanan data pribadi dan keuangan. Mereka mungkin khawatir tentang penipuan online, kebocoran data, atau kehilangan uang. Rasa ketidakamanan ini dapat menghambat mereka untuk menggunakan E-Samsat dan menyebabkan preferensi terhadap metode konvensional yang dianggap lebih aman.
- 4) Kurangnya Kepercayaan: Literasi digital rendah dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap sistem E-Samsat. Wajib pajak mungkin tidak yakin bahwa sistem tersebut aman, akurat, dan dapat diandalkan. Mereka mungkin lebih percaya pada metode konvensional yang telah terbukti selama bertahun-tahun. Kurangnya kepercayaan ini dapat menghambat adopsi E-Samsat dan menyebabkan ketidakpuasan.

Secara keseluruhan, literasi digital rendah merupakan hambatan utama dalam optimalisasi E-Samsat dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, terutama di daerah pedesaan dan kalangan lansia. Program edukasi dan pelatihan yang tertarget, akses internet yang merata, dan layanan bantuan teknis yang responsif dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap E-Samsat. Banyak wajib pajak, khususnya lansia, lebih memilih metode konvensional karena merasa lebih aman dan mudah dipahami. Kendala teknis sistem, seperti error website dan gangguan pembayaran online, semakin memperparah situasi ini, mengikis kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital.

Persepsi kepuasan wajib pajak tidak hanya didasarkan pada efisiensi sistem, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara keseluruhan. Efisiensi yang tinggi tetapi diiringi oleh kesulitan akses atau kendala teknis dapat menghasilkan kepuasan yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi E-Samsat memerlukan pendekatan holistik yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara menyeluruh. Kepercayaan dan kemudahan penggunaan sistem sama pentingnya dengan kecepatan dan efisiensi.

Rekomendasi yang diajukan melampaui sekadar peningkatan infrastruktur. Diperlukan program literasi digital yang intensif dan tertarget, yang tidak hanya mengajarkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun kepercayaan diri dan mengatasi hambatan psikologis dalam adopsi teknologi. Selain itu, peningkatan kualitas sistem dan layanan bantuan teknis yang responsif dan mudah diakses sangat krusial. Sosialisasi yang efektif harus menekankan manfaat E-Samsat secara komprehensif, menjelaskan cara penggunaannya secara sederhana, dan mengatasi kekhawatiran terkait keamanan dan kerahasiaan data.

Optimalisasi E-Samsat di Kota Serang memerlukan strategi yang terintegrasi dan berkelanjutan, yang mengatasi kesenjangan digital, meningkatkan literasi digital, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Hanya dengan pendekatan multi-faceted ini, E-

Samsat dapat benar-benar mewujudkan potensinya sebagai layanan publik yang efisien, efektif, dan memuaskan bagi seluruh wajib pajak di Kota Serang, terlepas dari latar belakang sosial ekonomi dan tingkat literasi digital masyarakat.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Serang menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, terutama yang berkaitan dengan literasi digital dan aksesibilitas. Meskipun E-Samsat menawarkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak, masih terdapat kesenjangan signifikan antara wajib pajak yang memiliki literasi digital tinggi dan mereka yang tidak. Wajib pajak di daerah perkotaan dengan kemampuan digital yang baik cenderung merasa puas dengan penggunaan E-Samsat, sementara mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau memiliki literasi digital rendah mengalami kesulitan yang berdampak pada ketidakpuasan dan preferensi untuk menggunakan metode konvensional.

Literasi digital rendah telah terbukti menjadi hambatan utama yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan E-Samsat. Kesulitan dalam akses dan penggunaan sistem, kurangnya pemahaman tentang prosedur, rasa ketidakamanan, dan kurangnya kepercayaan terhadap sistem digital semuanya berkontribusi pada pengalaman negatif yang dialami oleh sebagian wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pihak terkait untuk menyadari bahwa keberhasilan implementasi E-Samsat tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini mencakup perlunya program literasi digital yang intensif dan tertarget, peningkatan infrastruktur internet, serta penyediaan layanan bantuan teknis yang responsif. Selain itu, sosialisasi yang efektif mengenai manfaat dan cara penggunaan E-Samsat juga sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan E-Samsat dapat dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh wajib pajak di Kota Serang.

Optimalisasi E-Samsat memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan berkelanjutan, mengatasi kesenjangan digital, serta meningkatkan literasi digital masyarakat. Hanya dengan strategi yang komprehensif ini, E-Samsat dapat berfungsi sebagai layanan publik yang efisien, efektif, dan memuaskan, memberikan dampak positif bagi pelayanan publik di Indonesia secara keseluruhan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansah, A., & Munawaroh, M. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor: Analisis Deskriptif Kuantitatif Mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cilegon. *Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik (JDKP)*, Volume 02, Hal 187.
- Kurniadi, D., & Sutabri, T. (2025). Penerapan Aplikasi Samsat Digital sebagai Layanan Publik di Sumatera Selatan. *Switch: Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 3(1), 49-56. <https://doi.org/10.62951/switch.v3i1.323>
- Hermawan. (2024). Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri dan Samsat Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 89–107.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi pelayanan publik. Deepublish. Hal 83.
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (Tahun). Pelayanan publik dalam *good governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1). 44-45.