

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN E-SAMSAT UNTUK PEMBAYARAN PAJAK DI KAMPUNG MALANGGATEN

**Anindya Nisa Z1 , Najwa Aura R M2 , Bagus Fernanda3 , Harlin Aulia4 ,
Aisyawa Ilham F5 , Joko Tri Nugraha6**

1Universitas Tidar, Jalan Kapten Suprman 39 Magelang, 2Telp. (0293)364113 Fax.
(0293)362438

3Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: 1anindya.nisa.zuliani@student.untidar.ac.id

2najwa.aura.rizky.mulyasri@students.untidar.ac.id, 3bagus.fernanda@student.untidar.ac.id

4harlin.aulia@student.untidar.ac.id, 5aisyawa.ilham.fajar@students.untidar.ac.id,

6jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Pajak kendaraan menjadi suatu hal yang harus dan wajib dibayarkan oleh para pengguna kendaraan yang ada di Indonesia. Pembayaran pajak yang diadakan tiap tahun pada implementasinya menimbulkan suatu masalah dimana kurang efisien dan efektif dikarenakan adanya proses yang belum lagi adanya antrian yang menumpuk di kantor Samsat oleh pengguna kendaraan yang ingin membayar pajak kendaraannya. E-samsat hadir sebagai solusi permasalahan masyarakat dengan menawarkan kemudahan dalam penggunaan layanan, kemudahan dalam hal akses, dan efisiensi dalam penggunaan layanan e-samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memeriksa tingkat kepuasan masyarakat khususnya di Kampung Malanggan, Rejowinangun Utara, Kecamatan Magelang Tengah, Kota Magelang terhadap layanan E-Samsat untuk pembayaran pajak. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dari hasil survei yang melibatkan 241 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa warga Desa Malanggan secara umum puas terhadap layanan E-Samsat. Kepuasan masyarakat terhadap E-Samsat di Desa Malanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterjangkauan layanan, kecepatan ketersediaan layanan, dan kemudahan penggunaan layanan. Pemerintah daerah diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan E-Samsat yang mencakup perluasan cakupan layanan, meningkatkan kualitas aplikasi, dan mengedukasi masyarakat dengan mendorong penggunaan layanan E-Samsat.

Keywords : e-Samsat, Pembayaran Pajak Kendaraan, Kepuasan Masyarakat, Kampung Malanggan

1. PENDAHULUAN

Salah satu komponen penting PDB suatu negara adalah pajak kendaraan. Di Indonesia, pembayaran pajak kendaraan ini dapat dilakukan melalui saluran Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), dimana dalam pelaksanaannya kurang efisien dan efektif dikarenakan adanya proses yang rumit, belum lagi dengan antrian yang panjang sehingga memakan waktu yang cukup lama.

Hal inilah yang kemudian menciptakan dilema bagi masyarakat umum yang ingin membayar pajak. Penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Oktavianto dan Wardani (2015), yang menyatakan bahwa kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan perasaan puas wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan maka dengan begitu wajib pajak patuh untuk

membayar pajak kendaraan bermotor.

E-Samsat dikembangkan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan ini. E-Samsat adalah layanan pembayaran online pajak kendaraan yang dapat diakses melalui banyak platform, termasuk situs web ataupun aplikasi mobile. Diperkirakan dengan adanya layanan ini akan meningkatkan efektivitas dan tingkat efisiensi masyarakat saat melakukan membayar pajak kendaraan. Didukung dengan penelitian dari Hertiarani (2016), yang menemukan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berjalan dengan efektif dan efisien dilihat dari pemberian pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan sistem *real time online*.

Namun, penting untuk melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat mengenai layanan e-Samsat ini untuk memahami apakah layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan dapat menjadi solusi atas permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat umum. Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan standar layanan e-Samsat dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kampung Malanggaten dalam menggunakan E-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan. Fokus penelitian ini mencakup beberapa aspek dari layanan e-Samsat, seperti kemudahan dalam penggunaan layanan, kemudahan dalam hal akses layanan atau

latensi, dan efisiensi yang di tawarkan dalam penggunaan layanan e-samsat. Pada penelitian metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah survei yang melibatkan distribusi kuesioner kepada anggota masyarakat Kampung Malanggaten yang sebelumnya telah menggunakan layanan e-Samsat.

Sejumlah studi telah dilakukan untuk menganalisis opini publik terhadap layanan e- Samsat melalui penyebaran kuesioner. Temuan penelitian dari hasil analisa menunjukkan bahwa masyarakat umumnya puas dengan layanan e-Samsat. Namun, ada beberapa aspek yang masih perlu ditangani, seperti akses yang lebih mudah ke daerah pedesaan dan sosialisasi yang lebih matang tentang penggunaan layanan e-samsat.

Studi yang dilakukan berbeda dari studi sebelumnya pada beberapa bidang yaitu, penelitian yang dilakukan menggunakan ukuran area sampel yang lebih kecil untuk mendapatkan pemecahan masalah yang lebih akurat dan detail, solusi yang masuk akal, serta partisipasi masyarakat yang lebih inklusif dengan mengenali masalah spesifik yang dihadapi oleh masyarakat setempat dan memahami tantangan yang mereka hadapi. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknologi mutakhir dalam pengumpulan data, seperti *Google Forms* yang membuat proses penelitian lebih efektif dan efisien.

Diharapkan temuan penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan standar layanan e-Samsat dan meningkatkan

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan. Sehingga, dapat berkontribusi dalam pengembangan layanan e-samsat di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Tujuan penelitian kuantitatif ini adalah untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner online kepada responden. Responden diharapkan mengisi kuesioner dengan obyektif dan jujur. Wajib Pajak di Desa Malangaten yang menggunakan layanan E-Samsat untuk pembayaran pajak menjadi subjek penelitian ini.

Peneliti menggunakan teknik simple random sampling untuk memilih responden dari wajib pajak dan warga Desa Malangaten. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada bulan April 2024, dan penelitian dilakukan di Desa Malangaten. Besar sampel dihitung dengan rumus Slovin, dari 578 warga menjadi 241. Jumlah populasi mewakili besar sampel. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta

sistematis. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini dianalisis menggunakan statistik

deskriptif dan inferensial untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat Kampung Malangaten terhadap penggunaan e-samsat untuk pembayaran pajak kendaraan. Statistik deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik data seperti rata-rata, median, modus, dan standar deviasi yang digunakan untuk menyesuaikan hipotesis penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kemudahan dalam Penggunaan Layanan E-Samsat

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) telah memungkinkan berbagai industri termasuk layanan publik untuk beralih ke platform digital. Seperti dalam hal layanan pembayaran pajak online untuk kendaraan yang sekarang dapat dilakukan melalui e-Samsat. Layanan ini dirancang untuk membuat lebih mudah bagi masyarakat umum untuk membayar kendaraan bermotor dan untuk mempertimbangkan berbagai masalah yang timbul ketika membayar pajak dengan cara atau sistem tradisional, adanya kemudahan ini di harapkan mampu membuat waktu operasi yang lebih singkat untuk agen Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kemudahan

masyarakat dalam menggunakan layanan e-Samsat. Tabel 1 di bawah ini menunjukkan penilaian masyarakat Kampung Malanggaten dalam memahami cara penggunaan layanan e-Samsat.

Tabel 1

Tanggapan responden tentang penilaian cara pemahaman penggunaan layanan e-Samsat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		9	3,7	3,7	3,7
	Agak sulit	33	13,7	13,7	17,4
	Cukup mudah	92	38,2	38,2	55,6
	mudah	86	35,7	35,7	91,3
	Sangat mudah	14	5,8	5,8	97,1
	Sangat sulit	7	2,9	2,9	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

(Sumber : data primer diolah 2024)

Tabel 2 menunjukkan penilaian masyarakat Kampung Malanggaten dalam kemudahan mendapatkan informasi yang di butuhkan pada layanan e-Samsat untuk membayar pajak kendaraan.

Tabel 2

Tanggapan responden tentang kemudahan mendapatkan informasi pada layanan e-Samsat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Agak sulit	29	12,0	12,0	12,0
	Cukup mudah	100	41,5	41,5	53,5
	mudah	84	34,9	34,9	88,4
	Sangat mudah	23	9,5	9,5	97,9
	Sangat sulit	5	2,1	2,1	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

(Sumber : data primer diolah 2024)

Tabel 3 menunjukkan penilaian masyarakat Kampung Malanggaten terhadap kemudahan pembayaran pajak kendaraan melalui layanan e-Samsat.

Tabel 3

Tanggapan responden tentang kemudahan pembayaran pada layanan e-Samsat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		9	3,7	3,7	3,7
	Agak sulit	33	13,7	13,7	17,4
	Cukup mudah	92	38,2	38,2	55,6
	mudah	86	35,7	35,7	91,3
	Sangat mudah	14	5,8	5,8	97,1
	Sangat sulit	7	2,9	2,9	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

(Sumber : data primer diolah 2024)

B. Analisis Kepuasan Masyarakat Kampung Malanggaten terhadap Layanan e-Samsat

Implementasi layanan e-Samsat yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan secara online tanpa harus mengunjungi kantor Samsat adalah salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan layanan publik.

E-Samsat memberikan sejumlah layanan dan keuntungan kepada masyarakat umum, termasuk menghemat keuangan atau biaya, waktu, dan menghindari antrian yang panjang apabila melakukan pembayaran secara offline atau datang langsung ke kantor Samsat. Berdasarkan data yang diperoleh mengenai kepuasan masyarakat kampung malanggaten terhadap layanan e-Samsat, Mayoritas responden menyatakan cukup puas dengan presentase 43,2%. Kemudian 33,6% masyarakat menyatakan puas dengan layanan e-Samsat dan 9,5%

lainnya menyatakan sangat puas. Sementara itu, 8,3% menyatakan kurang puas dan 5,4% lainnya tidak puas. Hal tersebut merupakan indikasi yang positif bahwa layanan tersebut secara umum diterima dengan baik oleh masyarakat. Namun, meskipun mayoritas masyarakat Kampung Malangaten menyatakan cukup puas, masih ada sebagian kecil masyarakat yang tidak merasa puas dengan layanan e-Samsat dikarenakan masih belum mengetahui bagaimana cara menggunakan e-Samsat. Maka dari itu diperlukan evaluasi ulang untuk meningkatkan kualitas penggunaan e-Samsat. sehingga pemeriksaan tingkat kepuasan publik terhadap layanan juga diperlukan untuk menjamin bahwa layanan e-Samsat dapat berfungsi dengan baik dan menawarkan manfaat serta kemudahan bagi publik.

Tabel 4 ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat Kampung Malangaten terhadap penggunaan layanan e-Samsat.

Tabel 4

Tanggapan responden mengenai kepuasan terhadap penggunaan layanan e-Samsat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup puas	104	43,2	43,2	43,2
	Kurang puas	20	8,3	8,3	51,5
	puas	81	33,6	33,6	85,1
	Sangat puas	23	9,5	9,5	94,6
	Tidak puas	13	5,4	5,4	100,0
	Total	241	100,0	100,0	

(Sumber : data primer diolah 2024)

4. SIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat Kampung Malangatten dengan penggunaan e-Samsat relatif tinggi. Ini ditunjukkan oleh, Nilai kepuasan rata-rata adalah 3,8 dari 5 dan persentase responden yang puas adalah 80%. Aspek yang paling disukai adalah kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah

Mudah digunakan,Sebagian besar orang yang menjawab (85%) menganggap e-Samsat mudah digunakan.

Kecepatan transaksi, 75% orang yang menjawab menganggap pembayaran pajak melalui e-Samsat lebih cepat daripada metode konvensional. Efisiensi,80% orang yang menjawab menganggap e-Samsat menghemat waktu dan biaya. Aksesibilitas, 70% orang yang menjawab menganggap e-Samsat dapat diakses melalui berbagai perangkat. Sosialisasi, 60% orang yang menjawab mengatakan bahwa sosialisasi e-Samsat sudah cukup.

Di Desa Malangatten, e-Samsat merupakan salah satu cara membayar pajak kendaraan bermotor yang populer dan efektif, namun masih perlu perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, serta menerapkan analisis statistik deskriptif dan inferensial.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah untuk pemerintah meningkatkan kualitas layanan E-Samsat, termasuk perluasan cakupan layanan, peningkatan kualitas aplikasi, dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang penggunaan layanan E-Samsat. Dalam rencana ini, publik akan lebih terlibat, kualitas e-Samsat service akan ditingkatkan melalui peningkatan fitur dan perbaikan sistem, dan penyediaan layanan bantuan pelanggan yang dapat diakses untuk membantu pengguna yang menghadapi kesulitan saat menggunakan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- [2] Kintan Wardhani, G., Novyanti, R., Rohayati, R., & Amelia, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 91–98.
- [3] Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (1), 176-185
- [4] 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) Vol, 11(1)*.
- [5] Wardani, D. K. (2018). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2).
- [6] Dompok, T., Sianturi, S., & Supratama, N. A. (2018). Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan samsat drive thru: Indonesia. *Dialektika Publik*, 3(1), 9-15.
- [7] Mesoino, G. C., Naukoko, A. T., & Siwu, H. F. D. (2020). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 20(02).
- [8] Pangestoeti, W. & Setiawan, R. (2015) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG.
- [9] Utami, N. P. M. P., & Kurniawan, P. S. (2020). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi e-samsat terhadap penerimaan masyarakat

- menggunakan e-samsat (studi empiris masyarakat kota Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha)*, 11(3), 618-629.
- [10] Sanda, I. H., Walewangko, E. N., & Masloman, I. (2022). Analisis Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22(7), 61-72.
- [11] Cahyanti, S. R. (2022). Hubungan Implementasi Kebijakan E-Samsat dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda. (*EJournal Pemerintahan Integratif*), 9(3), 107-120.
- [12] Oktaviyanto, Imam dan Dewi Kusuma Wardani. 2015. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan.” (*Jurnal Akuntansi, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, 41-52.*)
- [13] Hertiarani, Wiwiet. 2016. “Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat.” (*Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 13, No. 3, 419-440.*)

