

# Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi

Ridwal

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta  
ridwaldjalinus@gmail.com

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

*Motor vehicle tax is one of the most potential sources of Locally-Generated Revenue (PAD). Therefore, the government innovates motor vehicle tax payment services through, one of them, the SAMBARA (West Java Samsat Mobile), the SAMBARA application is an application that can be used to make tax payments motorized vehicles using a smartphone, with this application taxpayers can still carry out their tax obligations during the Covid-19 pandemic. This study was conducted to analyze the effectiveness of the Sambara application service in an effort to improve taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes during the Covid-19 Pandemic in Bekasi City, the obstacles that emerged in the Sambara Application service, and the efforts made by the Samsat and Taxpayersto overcome them. The research method used is a qualitative approach with descriptive research type. This research was conducted at the Bekasi City Samsat Joint Office and the informants in this study were Motor Vehicle Taxpayers who used the Sambara application. The results of this study indicate that the West Java Samsat Mobile Application (Sambara) service is still not effective. In percentage, the number of motor vehicle taxpayers who use the application is still very low, i.e 0.00% in 2018, 0.82% in 2019, and 2.06% in 2020 if the percentage result is less than 75%, then it's classified as ineffective. Thus, the Sambara application is said to be ineffective in increasing the compliance of motor vehicle taxpayers in Bekasi City.*

### Keywords

*the effectiveness of Sambara application, local tax; motor vehicle tax*

## PENDAHULUAN

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sektor yang menjadi pendapatan terbesar, melalui pajak pemerintah mampu membiayai pengeluaran dalam rangka pembangunan Nasional yang dapat diharapkan membantu meningkatkan kegiatan masyarakat. Jenis pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak yang pengelolaan atau pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat, sedangkan Pajak Daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota.

Salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial salah satu nya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan PP No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Tim Pembina Samsat Jawa Barat meluncurkan inovasi layanan yaitu E-Samsat, Salah satu aplikasi E-Samsat yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat bekerja sama dengan Tim Pembina Samsat Jawa Barat, Kepolisian dan Jasa Raharja adalah Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). Dengan adanya inovasi Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Pemerintah Daerah dan Tim Pembina Samsat Jabar (TPSJ) BAPENDA Jawa Barat berharap dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Berikut adalah tabel target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Manual dan melalui Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Tahun 2018 s/d 2020 :

### Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Manual dan Samsat Mobile Jawa Barat Tahun 2018-2020 (Dalam Rp.)

TAHUN	TARGET	REALISASI					
		REALISASI PKB	%	SAMSAT MANUAL	%	SAMBARA	%
1	2	3	4=3:2	5	6=5:2	7	8=7:2
2018	1,005,563,000,000	1,054,523,654,375	105%	1,054,502,291,475	104.9%	21,362,900	0%
2019	1,088,917,000,000	1,144,007,243,500	105%	1,129,312,381,500	103.7%	14,694,862,000	1.35%
2020	1,340,842,274,750	1,080,049,878,850	81%	1,046,676,391,950	78.1%	33,373,486,900	2.49%

Sumber : Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bekasi (Diolah Penulis,2021)

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun 2018-2020 jumlah pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Manual lebih unggul dalam pencapaian targetnya dibandingkan dengan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) pada tahun 2018 yaitu 0%, tahun 2019 yaitu 1,35% dan pada tahun 2020 yaitu 2,49%. Hal ini menunjukkan masih banyak masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor secara manual atau datang langsung ke Kantor Samsat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan masih banyak masyarakat yang belum memahami atau mengetahui adanya Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA).

Dengan adanya layanan berbasis Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) tersebut Bapenda berharap selain untuk meningkatkan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga dapat memudahkan Wajib Pajak dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor di masa Pandemi Covid-19.

Dari latar belakang yang ada, penulis memberikan batasan-batasan yang akan dibahas dalam penelitian ini agar lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian, antara lain :

1. Untuk menganalisis Efektivitas Layanan Aplikasi Sambara dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaran bermotor pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
2. Untuk menganalisis hambatan dalam Efektivitas Layanan Aplikasi Sambara dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaran bermotor pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
3. Untuk menganalisis upaya yang dapat dilakukan oleh kantor Samsat di kota Bekasi dalam memperbaiki hambatan untuk melaksanakan Layanan Aplikasi Sambara dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.

#### Kajian Literatur

##### Administrasi Pajak

Menurut Sondang Siagian (Wirman Syafri 2012 : 21), Administrasi Pajak “didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara”.

##### Efektivitas

Menurut Ravianto dalam Masruri (2014:11) “Efektifitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif”.

##### Layanan

Menurut Tjiptono (2010) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

## Aplikasi

Menurut Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya (2014), “Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi”.

### Eletronik SAMSAT (E-SAMSAT)

E-samsat adalah layanan pembayaran pajak secara elektronik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang digunakan sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia.

### Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA)

Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Jawa Barat. Aplikasi tersebut dapat menampilkan informasi pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Jabar secara online.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Dwikora Harjo (2019:78) “Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peratiran perpajakan yang berlaku.”

### Pajak

Menurut MJH. Smeets (Dwikora Harjo, 2019:5) “Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan”.

### Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2011:12) “Pajak Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

### Pajak Kendaraan Bermotor

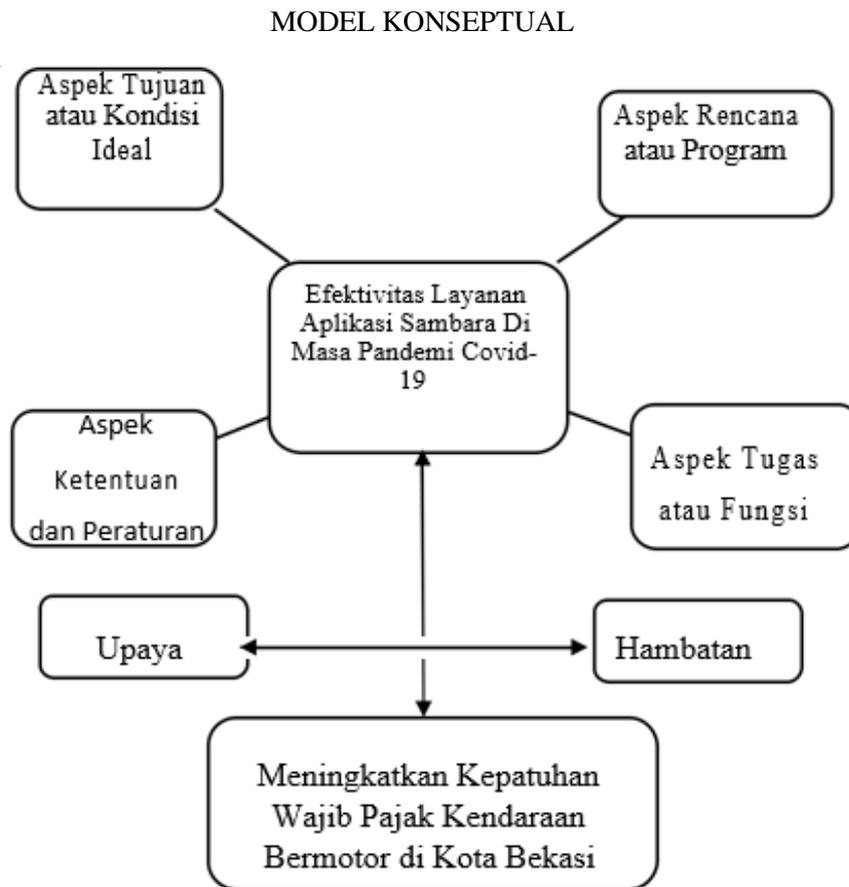
Menurut Saidi (2018:14) “Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu jenis pajak provinsi. Dalam arti pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam kepemilikan dan/atau penguasaan wajib pajak.”

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi (P3DW Kota Bekasi). Hasil dari penelitian ini dapat menunjukkan apakah Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) sudah efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang di kemukakan oleh Muasaroh (2010:13) dimana untuk menilai suatu layanan sudah berjalan dengan efektif atau tidak terdapat 4 aspek efektivitas yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Rencana atau Program yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
2. Aspek Tugas atau Fungsi yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.
3. Aspek Ketentuan dan Peraturan efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

4. Aspek Tujuan dan Kondisi Ideal suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.



Sumber : Muasaroh (2010:13), Diolah Penulis Tahun 2021.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian dimana peneliti berinteraksi terhadap fakta yang diteliti (konstruktivistik) dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2015:193) "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data". Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang menguasai masalah tentang Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta berada pada bidang yang sesuai dengan tema penelitian, baik dari pihak regulator yaitu pengelola data dan potensi pajak di Kantor Bersama

Samsat (P3DW Kota Bekasi), pihak akademisi yaitu dosen Institut STIAMi Kota Bekasi serta pihak wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan Aplikasi SAMBARA.

### Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, Menurut Sugiyono (2016:246) “Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu”.

Adapun proses analisis data yang dilakukan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

### Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi (P3DW Bekasi), yang berlokasi di Jl. Ir.H. Juanda No. 302 (Bulak Kapal) Bekasi 17113.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan instrumen penelitian berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Tabel 1.  
Jumlah Potensi Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya Yang Terdaftar Di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi Tahun 2018-2020

JENIS KENDARAAN	TAHUN		
	2018	2019	2020
Mobil (Sedan, Jeep, Minibus)	307.235	310.635	295.283
Bus, Microbus	2.870	2.765	2.611
Truck	48.377	49.867	39.129
Kendaraan Alat Berat	4	4	4
Sepeda Motor (Roda 2 dan 3)	1.250.955	1.251.694	1.186.853
<b>Jumlah</b>	<b>1.609.441</b>	<b>1.614.965</b>	<b>1.523.880</b>

Sumber : Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bekasi (Diolah Penulis,2021)

Dari tabel 1 diatas, dapat dilihat potensi kendaraan bermotor dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dan penurunan dimana tahun 2018 dan 2019 jumlah kendaraan mengalami peningkatan, sedangkan jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 mengalami penurunan dimana jumlah kendaraan bermotor hanya sebesar 1.523.880 kendaraan, hal tersebut terjadi dikarenakan terkena dampak adanya pandemi Covid-19.

Tabel 2.  
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) WP Manual dan WP Sambara Tahun 2018-2020

TAHUN	WAJIB PAJAK	WP MANUAL	(%) WP MANUAL	WP MELALUI SAMBARA	(%) WP SAMBARA
1	2	3	4=3:2	5	6=5:2
<b>2018</b>	1.558.190	1.558.178	100%	12	0,00%
<b>2019</b>	1.562.329	1.549.562	99,18%	12.767	0,82%
<b>2020</b>	1.482.136	1.451.634	97,94%	30.502	2,06%

Sumber : Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bekasi (Diolah Penulis,2021)

Dari tabel 2 diatas bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan Aplikasi SAMBARA masih sedikit dibanding dengan wajib pajak yang menggunakan SAMSAT manual.

Tabel 3. Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Manual dan Samsat Mobile Jawa Barat Tahun 2018-2020

TAHU N	TARGET	REALISASI					
		REALISASI PKB	%	SAMSAT MANUAL	%	SAMBARA	%
1	2	3	4=3:2	5	6=5:2	7	8=7:2
2018	1,005,563,000,000	1,054,523,654,375	105%	1,054,502,291,475	104.9%	21,362,900	0%
2019	1,088,917,000,000	1,144,007,243,500	105%	1,129,312,381,500	103.7%	14,694,862,000	1.35%
2020	1,340,842,274,750	1,080,049,878,850	81%	1,046,676,391,950	78.1%	33,373,486,900	2.49%

Dari tabel 3 diatas bahwa realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun 2018-2020 yang menggunakan Aplikasi SAMBARA belum efektif, karena realisasi Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SAMBARA belum mencapai target yang di tentukan serta realisasi PKB melalui SAMSAT Manual masih lebih unggul dan mencapai target.

## PEMBAHASAN

### Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.

#### a. Rencana atau Program

Hasil dari indikator dari rencana atau program sudah efektif, karena rencana atau program yang dibuat berupa inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat digunakan melalui smartphone berbasis android yaitu Aplikasi SAMBARA yang bekerja sama dengan Bapenda Provinsi Jawa Barat, Kepolisian dan Jasa Raharja yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya.

#### b. Tugas atau Fungsi

Hasil dari indikator dari tugas atau fungsi belum efektif, karena tugas dari tim samsat untuk melakukan edukasi dan sosialisasi mengenai Aplikasi SAMBARA kepada masyarakat wajib pajak belum berjalan dengan baik dibuktikan dengan data Wajib Pajak PKB yang menggunakan Aplikasi SAMBARA masih sedikit.

#### c. Ketentuan dan Peraturan

Hasil dari indikator dari ketentuan dan peraturan sudah efektif, karena ada beberapa ketentuan dan peraturan apabila melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Aplikasi SAMBARA dan tidak segera melakukan pengesahan STNK di Kantor SAMSAT ataupun SAMSAT outlet dengan jangka waktu maksimal 30 hari maka kendaraan akan otomatis terblokir oleh pihak SAMSAT.

#### d. Tujuan atau Kondisi Ideal

Hasil dari indikator dari tujuan atau kondisi ideal dikatakan belum efektif, karena pada indikator ini dinilai dari manfaat dan tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan Aplikasi SAMBARA dari hasil verbatim bahwa wajib pajak belum merasa puas dengan adanya pembayaran melalui Aplikasi SAMBARA dikarenakan aplikasi tersebut belum sepenuhnya dilakukan secara full online, sehingga wajib pajak harus tetap datang ke Kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK.

### Hambatan yang terjadi dengan adanya Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi

Berdasarkan hasil analisis verbatim yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara terhadap para informan, dokumentasi data, maupun observasi maka hambatan yang dihadapi dalam menggunakan layanan

Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) adalah menurut pihak Samsat dan Akademisi yaitu merubah pola pikir atau mindset serta mengajak masyarakat untuk mengikuti teknologi yang semakin canggih. Serta hambatan bagi wajib pajak adalah itu kurangnya dan minim nya sosialisasi dan penyuluhan dari Pemerintah dan Tim Samsat di beberapa wilayah terkait adanya inovasi layanan berbasis online dan juga cara menggunakan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat, ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 semakin berkurangnya informasi yang diberikan tentang Aplikasi Sambara, sehingga wajib pajak banyak yang belum mengetahui adanya Aplikasi Sambara dan belum mengerti bagaimana cara pembayaran menggunakan aplikasi tersebut, selain itu Aplikasi SAMBARA belum bisa di akses secara full online sehingga wajib pajak masih harus tetap datang ke Kantor SAMSAT ataupun SAMSAT outlet untuk melakukan pengesahan STNK.

### **Upaya untuk memperbaiki hambatan dalam Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi**

Berdasarkan hasil analisis vertbatim yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara terhadap para informan, dokumentasi data, maupun observasi maka upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah Akademisi perlu dilakukan adanya sosialisasi dan juga pemahaman yang rutin dan berkala kepada wajib pajak, agar pola pikir atau mindset wajib pajak dapat berubah, bahwa program pemerintah ini dibuat untuk lebih memudahkan dan saat ini kita berada di era dimana semua sudah serba canggih. Serta Pemerintah dan Samsat agar meningkatkan kembali sistem pada Aplikasi Sambara, agar dibuat full online yang nanti nya Wajib Pajak tidak perlu lagi ke Samsat hanya untuk melakukan Pengesahan STNK.

### **KESIMPULAN**

Peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai penelitian yang dilakukan peneliti tentang Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi sebagai berikut :

1. Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi tidak efektif karena tidak tercapainya target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SAMBARA pada tahun 2018-2020 dan terdapat indikator di dalam teori efektivitas menurut Muasaroh (2010:13) yang belum berjalan efektif.
2. Hambatan bagi pihak Samsat Kota Bekasi adalah merubah pola pikir wajib pajak untuk mengikuti teknologi yang semakin canggih sehingga dapat beralih menggunakan pembayaran pajak kendaraan secara online, melakukan sosialisasi secara langsung kepada wajib pajak tentang Aplikasi Sambara di masa pandemi Covid-19, aplikasi yang terkadang down sehingga tidak dapat di akses. Serta hambatan bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah rasa malas wajib pajak karena pembayaran online dan manual tetap harus datang ke Samsat, biaya pajak memberatkan apalagi di masa pandemi Covid-19 dimana ekonomi masyarakat menurun, kurangnya sosialisasi dan penyuluhan mengenai tata cara dalam melakukan pembayaran PKB, informasi terkait Aplikasi Sambara kurang merata di setiap wilayah sehingga tidak semua masyarakat mengetahui adanya informasi Aplikasi Sambara.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak Samsat untuk mengatasi hambatan yang terjadi adalah melakukan sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk merubah pola pikir bahwa saat ini kita sudah berada di era yang dimana semua sudah menggunakan teknologi, pada masa pandemi covid-19 sosialisasi yang dilakukan bisa secara virtual dengan memanfaatkan adanya sosial media, meningkatkan sistem agar tidak terjadinya sistem down. Serta upaya yang dilakukan oleh Wajib Pajak untuk mengatasi hambatan yang terjadi adalah memberikan pemahaman kepada wajib pajak apabila membayar pajak online walaupun datang ke samsat untuk melakukan pengesahan terdapat layanan atau loket khusus untuk melayani wajib pajak yang membayar pajak secara online sehingga tidak perlu antri, serta meningkatkan pelayanan pada Aplikasi Sambara sehingga agar menjadi full online.

### **SARAN**

Peneliti memberikan saran atas Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kembali program Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Samsat dalam layanan pembayaran pajak kendaraan berbasis online yaitu Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA), agar semakin banyak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi yang memilih layanan pembayaran pajak secara online, agar Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dapat berjalan dengan baik.
2. Kantor Bersama Samsat Kota Bekasi lebih rutin dalam melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat melalui media sosial dan media lainnya agar pengetahuan wajib pajak semakin meningkat tentang cara membayar pajak kendaraan melalui Aplikasi Sambara.
3. Masyarakat atau Wajib Pajak sebagai Warga Negara yang baik harus berpartisipasi dan mendukung dengan adanya program yang dibuat oleh pemerintah seperti Aplikasi Sambara yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan pada masa Pandemi Covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ali, Muhammad, M Awaluddin, dan Abdul Salam. 2019. "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram." *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. Vol.7 No.1.
- [2]. Budiarmo, Novi, dan Nurul Karina. 2016. "Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 4 No.1.
- [3]. David, Petr. 2012. "Principles of taxation of road motor vehicles and their possibilities of application." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*. Vol. 60 No.2.Hal 483–92.
- [4]. Dewi, Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- [5]. Dewi, I Gusti Ayu Mas Rosita, dan Kadek Wulandari Laksmi P. 2019. "Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. Vol.4 No.1.
- [6]. Fitri, Habibah Nurul, Rahma Nazila Muhammad, dan Mia Rosmiati. 2021. "Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah ( PAD ) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat." *Indonesian Accounting Research Journal*. Vol.1 No.2.Hal 339-348.
- [7]. Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [8]. Kabakçı Karadeniz, Hülya. 2018. "Motor Vehicles Taxes on Automobiles Investigation Of Tax Justice." *International Journal of Public Finance* Vol.3 No.1.Hal 193–204.
- [9]. Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- [10]. Mahmudi. 2010. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UII Press.
- [11]. Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Surabaya: Ziftama Publisier.
- [12]. Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2011*. Yogyakarta: Andi.
- [13]. Muasaroh, Latifatul. 2010. *Aspek Aspek Efektivitas*. Yogyakarta: Literatur Buku.
- [14]. Nawawi, Hadari. 2015. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [15]. Nayaka, Komang Widya, dan Gede Sri Darma. 2020. "Assessing depth of optimization digital samsat program (e-samsat) in Bali province." *International research journal of engineering, IT & scientific research* .Vol 6 No.2.Hal 24–31.
- [16]. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011, Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- [17]. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011, Tentang Pajak Daerah.

- [18]. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011, Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Rahayu, Siti Kurnia. 2013. Perpajakan Indonesia : KOnsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [19]. Ravianto J. 2014. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Binaman Aksaea.Sanjaya, Wina. 2014. Media Komunikasi Pembelajaran. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [20]. Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Aditama.
- [21]. Siagian, Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [22]. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [23]. Syafiie, Inu Kencana. 2015. Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [24]. Setyawan, Nikken Retnoayu, Rita Kalalinggi, dan Rosa Anggraeiny. 2019. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda.” EJournal Pemerintahan Integratif.Vol 7 No.1.Hal 11–20.
- [25]. Susilawati, Neni, dan Arfah Habib Saragih. 2019. “Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali).” Jurnal ASET (Akuntansi Riset).Vol.11 No.1.Hal 83–91.
- [26]. Tjiptono, Fandy. 2010. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- [27]. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- [28]. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- [29]. Widyaningsih, Aristanti. 2011. Hukum Pajak dan Perpajakan Dengan Pendekatan Mind Map. Bandung: CV Alfabeta.
- [30]. Zaenal Mustofa, Fitrotun Niswah. 2017. “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini ( Samin ) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro.” Jurnal Publika.Vol.5 No.1.Hal 1–8.