

Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak *online* (Sakpole) dalam pembayaran PKB tahunan di Samsat Surakarta

Annisaa' Milenia Oktaviani*, Hery Sawiji, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

E-mail: niamilenia11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surakarta; 2) mengetahui kendala penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surakarta; 3) mengetahui solusi kendala penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dengan menggunakan purposive dan snowball sampling, data penelitian diperoleh dari informan, peristiwa, dan dokumen. Wawancara, observasi, dan analisis dokumen dilakukan dengan teknik pengumpulan data. Keabsahan data diperoleh dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Teknik analisis data menggunakan analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan meliputi: (1) meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak, (2) mengurangi penggunaan biro jasa, (3) meningkatkan pendapatan, dan (4) mempercepat jasa.

Kata kunci : pusat administrasi pajak kendaraan bermotor Surakarta; sistem SAKPOLE; teknologi

Abstract

This study aims to: 1) determine the use of the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) application in paying motor vehicle taxes at SAMSAT Surakarta; 2) find out the obstacles to using the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) application in paying motor vehicle taxes at SAMSAT Surakarta; 3) knowing the solution to the constraints of using the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) application in paying motor vehicle taxes at SAMSAT Surakarta. This study uses a type of qualitative research. Using purposive and snowball sampling, research data were obtained from informants, events, and documents. Interviews, observation, and document analysis collected data collection techniques. Data validity was obtained by source, technique and time triangulation. The data analysis technique uses interactive data analysis. The results of the study show that the use of the SAKPOLE application in annual PKB payments includes: (1) increasing awareness in paying taxes, (2) reducing the use of service bureaus, (3) increasing income, and (4) speeding up services.

Keywords: SAKPOLE application; SAMSAT Surakarta; technology

Received Dec 01, 2022; Revised Febr 26, 2023; Accepted Mar 18, 2023; Published Online September 02, 2023

*Corresponding author

Citation in APA style: Oktaviani, A.M., Sawiji, H., Subarno, A. (2023). Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (Sakpole) dalam Pembayaran PKB Tahunan di Samsat Surakarta, *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 450-461.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.67984>

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi masyarakat yang penagihannya dapat dikatakan dipaksa. Penagihan pajak dikatakan dipaksa karena pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayar dan apabila mengalami keterlambatan maka akan dikenakan denda.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di Indonesia dirasa masih kurang. Menurut Darussalam dkk. (2019) pada tahun 2018, hanya terdapat 42 juta wajib pajak yang terdaftar dari sekitar 131 juta angkatan kerja di Indonesia. Kemudian hanya sekitar 17,6 juta wajib pajak saja yang wajib menyampaikan SPT. Walau tingkat kepatuhan menyampaikan SPT telah mengalami peningkatan, akan tetapi angkanya masih berada pada kisaran 70,4% pada tahun 2018. Wajib pajak memiliki peranan aktif dalam memaksimalkan pendapatan pajak. Wajib pajak harus memiliki kesadaran untuk membayar pajak tanpa ada paksaan, demi tercapainya keberhasilan penerimaan pajak (Prena dkk., 2019).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor dan peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Tabel 1

Jumlah Obyek Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta

Tahun	Jumlah
2017	528.809
2018	551.607
2019	562.005

Berdasarkan tabel 1, dapat dipahami bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Surakarta mengalami peningkatan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2018 jumlah obyek kendaraan bermotor sebesar 558.809 unit, lalu pada tahun 2019 sebanyak 551.607 unit, dan pada tahun 2020 berjumlah 562.005 unit kendaraan. Adanya pertumbuhan ini disebabkan oleh semakin bertambahnya kebutuhan akan kendaraan bermotor. Setiap masyarakat tentu akan sangat membutuhkan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi dalam setiap kegiatannya.

Adanya pertumbuhan kendaraan bermotor ini membuat masyarakat harus melakukan pembayaran pajak pada setiap tahunnya. Pembayaran pajak pada umumnya dilakukan secara langsung di kantor SAMSAT, akan tetapi tidak semua masyarakat memiliki waktu lebih untuk melakukan pembayaran secara langsung dengan resiko harus antri dan memakan waktu yang cukup lama. Dalam mengatasi permasalahan ini tidak sedikit masyarakat yang memilih jalur cepat yaitu dengan menggunakan calo sehingga akan memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran tanpa antri. Sedangkan penggunaan calo ini tidak dibenarkan secara hukum atau ilegal. Maka dari itu, perlu dilakukan upaya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana pemerintah memiliki tanggung jawab atas upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah yaitu menyejahterakan rakyatnya. Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas agar rakyat merasa bahwa kebutuhan mereka

akan pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Akan tetapi pada kenyataannya masih sering dirasakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini didukung dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Santi, pelayanan publik merupakan segala macam kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang meliputi pelayanan barang maupun pelayanan jasa (Febrianti & Sulandjari, 2019).

Pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan dalam pelayanan publik. Salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas adalah dengan adanya peningkatan inovasi terhadap sistem dan prosedur layanan yang berorientasi terhadap masyarakat. Adanya sistem-sistem yang menunjang pelayanan publik tentu akan memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada setiap masyarakat. Seiring dengan perkembangannya yang semakin pesat, teknologi informasi dapat digunakan sebagai pendukung upaya peningkatan inovasi. Pelayanan yang biasanya dilakukan secara tatap muka bisa juga dilakukan secara digital atau tanpa tatap muka. Menurut Lindgren dkk. (2019) digitalisasi pelayanan publik merupakan fenomena dari beragam sisi yang melibatkan pelayanan dan teknologi yang mengubah transaksi antara masyarakat dan pemerintah dari yang sebelumnya secara tatap muka menjadi pelayanan tanpa tatap muka. Dengan adanya teknologi informasi akan memberikan banyak kemudahan dalam segala aktivitas, termasuk dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor. Saat ini masyarakat Jawa Tengah diberikan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan tidak perlu lagi membayar pajak dengan mendatangi langsung di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) melainkan dapat dilakukan secara *online*. Pemerintah Jawa Tengah telah meluncurkan sebuah aplikasi berbasis *android* yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran pajak. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat tidak perlu lagi mengantre untuk melakukan pembayaran pajak di SAMSAT dan pembayaran bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun.

Aplikasi tersebut bernama SAKPOLE atau merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online*. Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ini tentu akan memberikan keefektifan dalam pembayaran pajak, karena setiap wajib pajak tidak perlu lagi mengantre lama untuk melakukan pembayaran pajak. Menurut Armstrong dan Pilot (2019) efektivitas sebuah aplikasi dapat dilihat dalam dua fase. Fase pertama adalah kesesuaian antara rencana dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan fase kedua meliputi analisis rekaman interaksi pengguna aplikasi berikutnya. Adanya aplikasi ini juga diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu sehingga dapat terhindar dari denda keterlambatan. Wajib pajak yang berada di luar kota atau di luar wilayah Jawa Tengah pun dapat membayar pajak tanpa takut terlambat dengan menggunakan aplikasi ini, sehingga tidak perlu menunggu waktu untuk membayar langsung ke kantor SAMSAT.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pegawai SAMSAT Surakarta, penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* (SAKPOLE) belum digunakan secara maksimal. Hal ini terlihat dari jumlah wajib pajak yang datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK setiap harinya tidak lebih dari 5 orang. Oleh karena itu, dengan adanya aplikasi SAKPOLE apakah menjadi salah satu upaya yang efektif dalam pelayanan pajak jika melihat bahwa penerapan aplikasi ini belum maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surakarta. 2) mengetahui kendala

penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surakarta. 3) mengetahui solusi dari kendala penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SAMSAT Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan memperhatikan situs-situs lokasi penelitian dengan data kualitatif, dan tidak menggunakan model matematik statistik (Fitrah & Luthfiyah, 2017).

Dalam penelitian ini, analisis kualitatif dilakukan dengan cara menggambarkan fakta atau keadaan yang terjadi di lapangan atas suatu obyek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan informasi dari pihak berwenang melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Dari hasil tersebut kemudian dapat diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diteliti. Analisis dalam penelitian ini yaitu mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Kantor Bersama SAMSAT Surakarta. Peneliti menyajikan data berupa narasumber atau informan, observasi di lapangan dan studi mengenai dokumen yang terhubung dengan objek. Penelitian ini memfokuskan permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE apakah sudah berjalan dengan efektif atau belum. Sumber data penelitian ini diperoleh dari informan, peristiwa, dan dokumen. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pertama yang digunakan adalah dengan *purposive sampling* yakni memilih informan yang dianggap mengetahui tentang permasalahan dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE. Setelah didapatkan data yang diperlukan kemudian peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, dimana informan yang telah dipilih menunjuk informan lain yang dirasa juga terlibat dan mengetahui mengenai permasalahan yang ada. Peneliti mewawancarai informan hingga data yang diperoleh sudah cukup. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Pada penelitian ini menggunakan teknik uji validitas data triangulasi, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Penggunaan dua teknik ini agar data yang diperoleh lebih valid. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis model interaktif, dengan menggunakan tiga langkah yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Deskripsi Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak

Kesadaran masyarakat merupakan faktor penting dalam pembayaran pajak. Adanya kesadaran yang baik, tentu akan mempengaruhi dalam pendapatan pajak. Aplikasi SAKPOLE dapat meningkatkan kesadaran masyarakat kota Solo dalam membayar pajak karena sudah banyak masyarakat yang memahami teknologi. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak akan mempengaruhi pendapatan pajak. Adanya aplikasi SAKPOLE ini juga mempengaruhi pendapatan pajak menjadi meningkat. Akan tetapi dikarenakan kondisi pandemi saat ini, pendapatan yang diperoleh tidak bisa maksimal. Adanya aplikasi SAKPOLE ini memberikan kemudahan kepada wajib dalam membayar pajak tanpa perlu mengantre di SAMSAT. Kesadaran masyarakat Surakarta dalam membayar pajak dapat dikatakan baik, namun adanya aplikasi ini mampu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak. Pendapatan pajak yang diperoleh dari aplikasi SAKPOLE sudah lumayan tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa adanya aplikasi ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun pandemi yang sudah berjalan selama 2 tahun ini membuat

kesadaran masyarakat menjadi menurun. Hal ini dikarenakan ekonomi masyarakat yang tidak stabil akibat adanya pandemi.

b. Mengurangi penggunaan biro jasa

Wajib pajak tidak selalu memiliki waktu luang. Tidak jarang dari mereka yang menggunakan biro jasa untuk membayar pajak. Wajib pajak hanya perlu memberi uang lebih kepada biro jasa sesuai dengan kesepakatan mereka. Aplikasi SAKPOLE diciptakan dengan berbagai kemudahan, sehingga wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang untuk membayar pajak tidak perlu menggunakan biro jasa dengan biaya tambahan lagi. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi SAKPOLE sebagai alternatif lain dalam membayar pajak jika tidak memiliki waktu luang.

Bagi masyarakat perkotaan, penggunaan aplikasi SAKPOLE ini memang sangat membantu. Karena masyarakat perkotaan rata-rata sudah paham dengan teknologi, sehingga lebih memilih untuk menggunakan aplikasi daripada dengan biro jasa. Aplikasi SAKPOLE dapat digunakan dimana pun, tidak hanya di wilayah Jawa Tengah saja. Adanya aplikasi ini dapat menjadi solusi untuk menghindari denda keterlambatan. Apabila wajib pajak sedang berada di luar Jawa Tengah, maka tidak perlu menggunakan biro jasa untuk membayar pajak dan bisa menggunakan aplikasi SAKPOLE.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirangkum bahwa dapat diketahui bahwa aplikasi SAKPOLE dapat membantu mengurangi penggunaan biro jasa, sehingga wajib pajak yang ingin membayar pajak tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar jasa.

c. Menambah pendapatan dalam pembayaran pajak

Penggunaan aplikasi SAKPOLE memberikan manfaat bagi SAMSAT yaitu meningkatnya pendapatan dalam pembayaran pajak. Adanya inovasi ini membuat wajib pajak semakin mudah dalam melakukan pembayaran sehingga membuat pendapatan menjadi lebih meningkat. Peningkatan pendapatan yang ada dikarenakan banyak masyarakat kota Solo yang sudah paham teknologi. Akan tetapi adanya pandemi covid-19 membuat pendapatan tidak bisa maksimal. Adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan aplikasi SAKPOLE dapat meningkatkan pendapatan dalam pembayaran pajak sebelum adanya pandemi covid-19.

d. Mempercepat pelayanan pembayaran pajak

Pembayaran dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE membuat pihak SAMSAT hanya melakukan pengesahan saja, sehingga wajib pajak tidak perlu ke SAMSAT untuk melakukan proses pembayaran dari awal. Hal ini tentunya akan mengurangi antrean pelayanan pajak kendaraan bermotor. Meskipun banyak juga wajib pajak yang mengantre di SAMSAT, namun akan banyak berkurang dikarenakan wajib pajak yang menggunakan aplikasi. Berkurangnya antrean ini tentu akan membuat wajib pajak menjadi lebih nyaman karena tidak perlu menunggu terlalu lama. Pembayaran menggunakan aplikasi SAKPOLE akan membantu pelayanan menjadi lebih cepat, sehingga akan memberikan keuntungan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran secara langsung.

Deskripsi Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Penggunaan aplikasi SAKPOLE yang dianggap rumit

Sebagian besar wajib pajak menganggap bahwa adanya aplikasi SAKPOLE dapat dilakukan dengan cepat tanpa melalui tahapan-tahapan dalam membayar pajak. Pada kenyataannya, membayar pajak dengan menggunakan aplikasi memang harus melewati tahapan-tahapan seperti identifikasi kendaraan dan langkah-langkah lainnya. Hal ini yang kemudian menjadi kendala sehingga wajib pajak tidak mau menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

Tahapan-tahapan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelengkapan dari kendaraan yang akan dibayarkan pajak. Hal ini yang membuat wajib pajak merasa rumit

apabila membayar pajak dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE. Selain tahapan awal dalam pembayaran, sebagian wajib pajak juga merasa rumit dalam hal pembayaran. Pembayaran pajak dengan aplikasi SAKPOLE memang dapat dilakukan di beberapa bank, indomart, alfamart, tokopedia, dan lain-lain. Akan tetapi untuk pencetakan dan pengesahan *notice* atau bukti bayar harus dilakukan di SAMSAT secara langsung, sehingga wajib pajak menganggap bahwa membayar pajak dengan menggunakan aplikasi tidak terlalu memberikan kemudahan.

- b. **Wajib pajak yang kurang paham teknologi**

Tidak semua wajib pajak memahami teknologi. Banyak dari mereka yang belum bisa menggunakan teknologi sehingga tidak bisa mengoperasikan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak. Masyarakat di Kota Solo tinggal di wilayah perkotaan dan pedesaan. Masyarakat pedesaan cenderung kurang memahami teknologi. Wajib pajak yang paham teknologi akan memilih menggunakan aplikasi untuk membayar pajak. Akan tetapi tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan dalam teknologi, sehingga banyak dari mereka yang memilih membayar langsung di kantor SAMSAT atau melalui SAMSAT keliling.
- c. **Data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi**

Wajib pajak yang paham teknologi akan memilih menggunakan aplikasi untuk membayar pajak. Akan tetapi tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan dalam teknologi, sehingga banyak dari mereka yang memilih membayar langsung di kantor SAMSAT atau melalui SAMSAT keliling.

Pendaftaran *online* pajak kendaraan bermotor dimulai dengan memasukkan data seperti Nomor Polisi Kendaraan, Nomor Identitas Kependudukan (NIK), dan Nomor Rangka Kendaraan. Beberapa wajib pajak setelah memasukkan data kepemilikan kendaraan bermotor kemudian muncul notifikasi bahwa data yang dimasukkan tidak sesuai sehingga harus melakukan *update* data. Kendala lain dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE adalah data kepemilikan kendaraan bermotor yang tidak sesuai ketika melakukan pendaftaran *online*. Hal ini membuat wajib pajak tidak dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi dan harus melakukan *update* data melalui admin SAKPOLE.
- d. **Jaringan internet yang tidak stabil**

Koneksi internet merupakan hal utama penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak. Akan tetapi selama berjalannya aplikasi SAKPOLE ini, koneksi jaringan internet sering menjadi penghambat dalam transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi SAKPOLE. Koneksi internet yang tidak stabil membuat proses pembayaran menggunakan aplikasi menjadi sedikit lebih lama. Proses pembayaran yang agak lambat ini membuat wajib pajak harus menunggu koneksi kembali stabil agar bisa melanjutkan pembayaran. Salah satu kendala dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE ini adalah jaringan internet yang tidak stabil. Adanya ketidakstabilan jaringan internet ini membuat penggunaan aplikasi menjadi sedikit lambat.

Deskripsi Solusi dari Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

- a. **Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE**

Adanya aplikasi SAKPOLE bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak. Akan tetapi pada kenyataannya aplikasi SAKPOLE ini masih dianggap rumit bagi sebagian besar wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, SAMSAT Surakarta telah melakukan upaya untuk mengatasi permasalahan ini agar tujuan dari adanya aplikasi SAKPOLE ini dapat tercapai seperti yang telah diharapkan. Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar masyarakat lebih memahami bahwa aplikasi SAKPOLE ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak. Sosialisasi mengenai aplikasi SAKPOLE ini sudah dilakukan dengan maksimal, baik melalui media sosial maupun media cetak. Upaya SAMSAT Surakarta

dalam melakukan sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman bahwa penggunaan aplikasi ini tidak rumit.

Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT Surakarta ini diharapkan dapat menambah pemahaman bagi wajib pajak bahwa aplikasi SAKPOLE memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak. Upaya sosialisasi ini juga diharapkan dapat mengubah pandangan wajib pajak bahwa penggunaan aplikasi SAKPOLE ini tidak rumit. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan oleh SAMSAT Surakarta dalam mengatasi kendala mengenai anggapan wajib pajak bahwa penggunaan aplikasi rumit adalah dengan melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE agar wajib pajak dapat beralih menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

b. Melakukan *update* data melalui *whatsapp* SAKPOLE

Permasalahan yang dialami oleh beberapa wajib pajak adalah data yang tidak terdaftar di sistem, sehingga wajib pajak perlu melakukan *update* data. *Update* data dapat dilakukan melalui *whatsapp* atau *twitter* SAKPOLE. Untuk melakukan *update* data sangat mudah yaitu hanya dengan mengirimkan foto STNK dan KTP. Kemudian menunggu balasan dari SAKPOLE dan proses *update* data sudah berhasil sehingga pendaftaran online untuk membayar pajak sudah dapat dilakukan. Selain menggunakan media sosial, *update* data juga dapat dilakukan dengan mendatangi SAMSAT asal penerbitan kendaraan bermotor. Sehingga bagi wajib pajak yang tidak memiliki media sosial dapat melakukan *update* data secara langsung.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala pendaftaran online ini diharapkan dapat membuat masyarakat merasa bahwa tidak ada kesulitan dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE. Berdasarkan uraian di atas dapat dirangkum bahwa upaya yang dilakukan dalam mengatasi data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi adalah dengan memberikan arahan kepada wajib pajak untuk melakukan *update* data dengan mendatangi SAMSAT asal penerbitan kendaraan bermotor atau melalui *whatsapp*, *twitter* dengan mengirimkan foto STNK dan KTP.

c. Memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet

Jaringan internet sering menjadi permasalahan dalam penggunaan aplikasi. Penggunaan aplikasi SAKPOLE pun juga terjadi kendala dalam jaringan internet. Wajib pajak yang tinggal di pedesaan atau menggunakan *provider* yang tidak tepat mengalami kendala dalam jaringan internet ini. Dalam mengatasi permasalahan ini, SAMSAT Surakarta melakukan upaya yaitu dengan memberikan pemahaman mengenai jaringan internet bahwa wajib pajak diminta untuk menunggu sampai jaringan internet kembali stabil. Upaya yang dilakukan SAMSAT Surakarta dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi SAKPOLE mengenai jaringan internet adalah dengan memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet.

Pembahasan

Penelitian ini mengkaji mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta. Untuk mempermudah dalam proses mengkaji permasalahan, peneliti melakukan pemilihan data yang valid dalam memecahkan permasalahan pada penelitian. Penelitian ini membahas tentang:

1. Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak merupakan kondisi dimana masyarakat mengetahui dan memahami ketentuan perpajakan serta melaksanakan dengan benar dan sukarela. Pemahaman yang dimaksud bukan hanya memahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara, melainkan kemauan untuk memenuhi kewajibannya

(Kusumaningrum dkk., 2020). Masyarakat yang memahami bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban akan dengan sukarela patuh membayar pajak. Masyarakat yang patuh dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor kesadaran, sehingga masyarakat yang sadar dengan tanggung jawabnya akan mentaati peraturan secara sukarela (Parera & Erawati, 2017). Masyarakat Surakarta memiliki kesadaran yang cukup tinggi dalam membayar pajak. Hal ini terbukti dari penggunaan aplikasi SAKPOLE yang cukup tinggi untuk wilayah kota Surakarta. Pengguna aplikasi SAKPOLE tertinggi adalah di kota Semarang, sedangkan kota Surakarta menjadi pengguna aplikasi tertinggi kedua. Masyarakat wajib pajak di kota Surakarta cukup besar sehingga mempengaruhi dalam pembayaran pajak. Banyak masyarakat yang sudah memahami teknologi sehingga adanya aplikasi SAKPOLE ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat.

Aplikasi SAKPOLE dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran. Wajib pajak yang semula harus datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran, kini hanya menggunakan aplikasi SAKPOLE saja sudah dapat melakukan pembayaran pajak. Adanya kemudahan seperti ini semakin meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

b. Mengurangi penggunaan biro jasa

Pelayanan pembayaran pajak yang sering antre membuat beberapa wajib pajak memilih jalan mudah dengan menggunakan biro jasa. Banyak biro jasa yang tersedia di sekitar kantor SAMSAT maupun di sekitar SAMSAT keliling. Biro jasa akan menjadi legal apabila tetap mengikuti aturan dalam membayar pajak yaitu dengan membawa persyaratan yang diperlukan. Akan tetapi, tidak jarang biro jasa yang tidak menaati peraturan yang berlaku. Banyak dari mereka yang tidak membawa persyaratan dalam membayar pajak, sehingga biro jasa yang seperti ini dapat dikatakan ilegal.

Wajib pajak yang menggunakan biro jasa biasanya dikarenakan tidak memiliki banyak waktu luang. Mereka lebih memilih membayar jasa kepada biro sehingga tidak perlu meluangkan waktu untuk mengantre dalam pembayaran pajak. Terciptanya aplikasi SAKPOLE akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang. Wajib pajak dengan berbagai kesibukannya tetap bisa melakukan pembayaran dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Seperti pendapat yang disampaikan oleh Pamungkas dan Setiyawati (2020) bahwa adanya aplikasi pembayaran pajak diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan dengan berkurangnya penggunaan calo atau biro jasa dalam pengurusan administrasi pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kota Surakarta merupakan kota dengan banyak masyarakat yang sudah paham teknologi. Oleh karena itu, banyak wajib pajak yang beralih menggunakan teknologi dalam segala kegiatannya termasuk dalam membayar pajak. Bagi masyarakat perkotaan dengan banyaknya masyarakat yang paham teknologi, akan lebih memilih menggunakan aplikasi daripada menggunakan biro jasa. Aplikasi SAKPOLE menjadi salah satu bentuk layanan bagi wajib pajak yang paham akan teknologi, yang tidak memiliki waktu luang, dan yang ingin terhindar dari denda keterlambatan.

Aplikasi SAKPOLE dapat di akses dimana pun, sehingga bagi wajib pajak yang sedang tidak berada di wilayah Jawa Tengah dan harus melakukan pembayaran pajak tetap bisa membayar tanpa perlu menggunakan biro jasa melainkan dengan menggunakan aplikasi.

c. Menambah pendapatan dalam membayar pajak

Aplikasi SAKPOLE menjadi inovasi dalam pembayaran pajak yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak sehingga dapat membuat pendapatan pajak meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) bahwa adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE memberikan dampak yang positif yaitu pendapatan pajak semakin meningkat. Berdasarkan data penggunaan SAKPOLE di kota Surakarta pada tahun 2018, 2019 dan 2020 berturut-turut adalah Rp. 292.173.000,00; Rp. 1.072.465.675,00; dan Rp. 3.823.120.700,00. Sehingga

berdasarkan data tersebut, pendapatan pajak melalui aplikasi SAKPOLE mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya.

Penggunaan aplikasi SAKPOLE di kota Surakarta tinggi diiringi dengan obyek yang besar. Wajib pajak di kota Surakarta sangat tinggi sehingga akan berpengaruh dalam penggunaan aplikasinya. Pendapatan yang diperoleh melalui aplikasi selalu meningkat dikarenakan obyek yang besar dan banyak yang sudah paham akan teknologi.

Peningkatan secara signifikan terjadi sebelum adanya pandemi *covid-19*. Munculnya pandemi memberikan dampak yang kurang baik terhadap pendapatan pajak. Hal ini dikarenakan kondisi ekonomi dari masyarakat yang menurun akibat adanya pandemi. Oleh karena itu, adanya aplikasi SAKPOLE sangat berpengaruh terhadap pendapatan pajak kota Surakarta sebelum adanya pandemi *covid-19*.

d. Mempercepat pelayanan pembayaran pajak

Banyaknya antrean dalam pembayaran pajak membuat wajib pajak cenderung malas mengantre. Dengan proses pembayaran yang lama tentu akan memakan waktu yang banyak, dimana setiap wajib pajak pasti memiliki kesibukan dan akan merasa rugi apabila waktunya terbuang hanya untuk mengantre. Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi membuat wajib pajak hanya datang ke SAMSAT untuk melakukan pengesahan saja. Hal ini tentu akan mengurangi antrean pajak. Setidaknya antrean sedikit berkurang, walaupun tidak signifikan karena masih banyak pula wajib pajak yang memilih membayar langsung di kantor SAMSAT.

Berkurangnya antrean akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan, hal ini akan sangat menguntungkan. Mereka akan lebih menghemat waktu karena antrean tidak terlalu lama. Seperti penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Agustina (2019) bahwa sistem pembayaran menggunakan aplikasi SAKPOLE dapat mempercepat proses pelayanan dan membuat antrean berkurang karena sudah melakukan pendaftaran online dan melunasi pembayaran.

Pemerintah harus memberikan layanan yang baik untuk masyarakat. Orientasi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan (Semil, 2018). Adanya kenyamanan yang dirasakan wajib pajak dengan berkurangnya antrean, dapat menjadi salah satu indikator tercapainya pelayanan prima. Oleh karena itu, adanya aplikasi SAKPOLE dapat membantu mempercepat pelayanan pajak sehingga pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT menjadi pelayanan yang prima. Penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas dan Setiyawati (2020) juga mengatakan bahwa adanya inovasi aplikasi dalam pembayaran pajak dapat mempermudah dan memberikan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada SAMSAT.

2. Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Penggunaan aplikasi SAKPOLE yang dianggap rumit

Pembayaran pajak melalui aplikasi dilakukan dengan beberapa tahapan seperti pendaftaran *online*, pembayaran dan juga pengesahan. Bagi sebagian wajib pajak, tahapan yang harus dilakukan ini justru membuat rumit.

Beberapa tahapan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelengkapan dari kendaraan yang akan dibayarkan pajak. Hal ini membuat wajib pajak beranggapan bahwa membayar secara *online* sama rumitnya dengan membayar secara langsung di kantor SAMSAT, sehingga mereka lebih memilih membayar secara langsung.

Wajib pajak yang melakukan pembayaran dengan mendatangi bank, indomaret, maupun alfamart akan merasa tidak efektif dikarenakan setelah melakukan pembayaran mereka juga harus mendatangi kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan. Hal ini tentu belum memenuhi kebutuhan masyarakat dimana mereka mengharapkan pelayanan dilakukan secara *online* sepenuhnya. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad dkk. (2022) bahwa hambatan internal pada aplikasi SAKPOLE salah satunya adalah pengesahan STNK diharuskan untuk

datang ke kantor SAMSAT, sehingga membutuhkan kegiatan tambahan yang tidak *online* dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Wajib pajak yang kurang paham teknologi

Tingkat kerumitan dapat menjadi sebuah kendala dalam penggunaan aplikasi. Tingkat kerumitan yang ada pada sebuah inovasi dapat diukur melalui permasalahan yang ada pada saat pelaksanaan inovasi dan tingkat pemahaman masyarakat terkait dengan prosedur atau tata cara dalam penggunaan aplikasi (Maulana dkk., 2022).

Masyarakat perkotaan memiliki pemahaman teknologi yang lebih tinggi dibandingkan masyarakat pedesaan, sehingga masih banyak masyarakat dari pelosok desa yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE. Masyarakat yang kurang paham mengenai teknologi akan lebih memilih membayar pajak secara langsung daripada menggunakan aplikasi. Mereka lebih memilih meluangkan waktu untuk melakukan pembayaran secara langsung.

Penggunaan aplikasi SAKPOLE ini belum dapat digunakan secara menyeluruh. Hal ini terbukti dengan sebagian masyarakat yang masih belum bisa menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

c. Data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi

Pendaftaran secara *online* perlu dilakukan sebelum wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak. Pendaftaran dilakukan dengan memasukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan), nomor rangka, dan nomor polisi kendaraan untuk kemudian dapat masuk ke data mengenai kendaraan. Akan tetapi beberapa wajib pajak mengalami kendala bahwa tidak dapat masuk karena data tidak tersedia.

Wajib pajak yang tidak terdaftar dalam aplikasi tentu tidak dapat melakukan pembayaran. Mereka membutuhkan waktu lagi untuk akhirnya dapat melakukan pembayaran, sehingga hal ini menjadi kendala bagi beberapa wajib pajak yang datanya tidak terdaftar di aplikasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) ditemukan kendala yang sama yaitu belum semua data wajib pajak sudah di *input* di sistem dan masih dalam tahap penyelesaian. Oleh karena itu, kendala mengenai data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar tidak hanya terjadi di SAMSAT Surakarta saja, melainkan juga pada SAMSAT di kota-kota lain.

d. Jaringan internet yang tidak stabil

Pada dasarnya jaringan internet merupakan sebuah senyawa dari sebuah sistem, apalagi sistem yang berbasis *online*. Apabila terkendala dalam jaringan internet, maka sistem tidak akan berjalan dengan maksimal.

Koneksi jaringan internet menjadi salah satu penunjang yang penting dari penggunaan aplikasi SAKPOLE, karena dalam pelaksanaannya membutuhkan jaringan internet yang stabil sehingga wajib pajak tidak terganggu selama pengoperasiannya yang diakibatkan jaringan internet yang kurang memadai. Ketika jaringan internet sedang tidak baik, maka akan menjadi kendala bagi wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bryan dkk. (2019) bahwa gangguan internet merupakan fenomena umum dalam penerapan sistem informasi dengan menggunakan jaringan internet, dimana dapat menjadi hambatan bagi penggunaannya.

3. Solusi dari Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE

Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa ada kemudahan dalam membayar pajak yaitu melalui aplikasi SAKPOLE. Banyak wajib pajak yang belum tahu adanya aplikasi ini sehingga melakukan sosialisasi menjadi salah satu upaya yang tepat

agar masyarakat mengenal aplikasi SAKPOLE sebagai aplikasi pembayaran pajak dengan berbagai kemudahan.

Upaya SAMSAT Surakarta dalam sosialisasi sudah dilakukan dengan maksimal. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial dan media cetak. SAMSAT Surakarta memperkenalkan aplikasi SAKPOLE melalui media sosial UPPD Surakarta seperti di *instagram*, *facebok*, dan *twitter*. Unggahan media sosial memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi dari mulai cara mengunduh aplikasi sampai cara pembayaran pajak. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya pada media sosial, melainkan juga melalui media cetak seperti koran Solopos, brosur, leaflet, dan banner yang disebar di SAMSAT induk maupun SAMSAT keliling.

b. Melakukan *update* data melalui *whatsapp* SAKPOLE

Solusi dari permasalahan yang dialami oleh beberapa wajib pajak ini adalah dengan melakukan *update* data. *Update* data dapat dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* atau *twitter* SAKPOLE. Wajib pajak hanya perlu mengirimkan foto STNK dan KTP kemudian menunggu balasan dan *update* data sudah diproses. Setelah mendapat balasan dan data sudah terdaftar di sistem, maka wajib pajak sudah dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi SAKPOLE. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) bahwa *update* data dapat dilakukan hanya dengan mengirim foto STNK dan KTP melalui *whatsapp* dan *twitter* PIC SAKPOLE.

Update data tidak hanya dilakukan melalui *whatsapp* maupun *twitter* SAKPOLE, melainkan bisa dilakukan dengan mendatangi SAMSAT asal penerbitan kendaraan bermotor. Jika penerbitan kendaraan bermotor wajib pajak dilakukan di kota Surakarta, maka dapat mendatangi kantor SAMSAT Surakarta agar data dapat diproses.

c. Memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet

Permasalahan internet yang tidak stabil dan mengakibatkan penggunaan aplikasi SAKPOLE menjadi lambat ini menjadi salah satu kendala yang dialami oleh wajib pajak ketika akan melakukan proses pembayaran pajak melalui aplikasi. Oleh karena itu, SAMSAT Surakarta melakukan upaya pemahaman mengenai jaringan internet bahwa wajib pajak diminta untuk menunggu sampai jaringan internet kembali stabil.

Permasalahan mengenai jaringan internet tidak dapat di kontrol oleh pihak SAMSAT Surakarta, sehingga solusi yang diberikan adalah dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat yang mengalami kendala jaringan internet untuk bersabar menunggu sampai jaringan internet kembali stabil.

Kesimpulan

Simpulan penelitian berisi jawaban dari rumusan masalah tentang penggunaan, kendala, dan solusi dari kendala aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* (SAKPOLE) dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di SAMSAT Surakarta. Sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan, maka simpulan yang dapat dikemukakan adalah:

1. Penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta adalah meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, mengurangi penggunaan biro jasa, menambah pendapatan dalam membayar pajak, dan mempercepat pelayanan pembayaran pajak.
2. Kendala dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta adalah (a) Penggunaan aplikasi yang dianggap rumit, (b) wajib pajak yang kurang paham teknologi, (c) data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi, (d) jaringan internet yang tidak stabil.
3. Solusi dari kendala dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta adalah (a) melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE, (b) melakukan *update* data melalui *whatsapp* SAKPOLE, (c) memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet. Saran-saran, kepada pegawai

SAMSAT Surakarta bahwa perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai berbagai kemudahan yang diberikan aplikasi SAKPOLE agar diketahui seluruh masyarakat sehingga akan lebih banyak wajib pajak yang beralih menggunakan aplikasi. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung sebaiknya tidak hanya menggunakan media cetak, melainkan melalui acara seperti *car free day*, mendatangi kecamatan, kelurahan, kampus, dan yang lainnya sehingga sosialisasi akan lebih maksimal. Kepada wajib pajak bahwa Perlu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dikarenakan adanya kemudahan melalui aplikasi SAKPOLE, sehingga wajib pajak dapat menghindari adanya keterlambatan dan denda pajak apabila tidak memiliki waktu luang untuk membayar secara langsung.

Daftar Pustaka

- Agustina, M. (2019). *Analisis Efektivitas Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah (Studi Kasus SAMSAT Semarang 1)*. (Skripsi, Universitas Semarang) Semarang, Indonesia.
- Armstrong, A. A., & Pilot, R. W. (2019). Application Documentation Effectiveness Monitoring and Feedback. *United States Patent Application Publication*, 2.
- Darussalam, D. S., Kristiaji, B. B., & Vissaro, D. (2019). *Era baru hubungan otoritas pajak dengan wajib pajak*. DDTC.
- Febrianti, S., & Sulandjari, R. (2019). Efektivitas Peran Public Relations Petugas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Desa Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang. *Jurnal Egaliter*, 3(5). 68-89.
- Fitrah, M., & Luthfiyah, D. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- Kusumaningrum, F. R., Luhsasi, D. I., & Sitorus, D. S. (2020). Pengetahuan Dan Kesadaran Masyarakat Dalam Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Dusun Kalipanggang Desa Candirejo Tuntang. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(1), 24-31.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government information quarterly*, 36(3), 427-436.
- Maulana, M. I., Maesaroh, & Widowati, N. (2022). Inovasi SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Semarang 2. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 296-314.
- Pamungkas, W. D., & Setiyawati, N. (2020). Pembangunan Aplikasi Go-Pajak Berbasis Mobile. *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 6(2), 112-120..
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37-48.
- Semil, M.Si., D. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Kencana.