



Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pemanfaatan Aplikasi Mobile Samsat Signal di Kelurahan Kaduagung, Kec. Tigaraksa, Kab. Tangerang

ERLINA^{1a}, ANNISA PARAMITA^{1b}, IRPAN^{1c}, IMAM SUKRON^{1d}, MA'MUN^{1e},
SUGIYANTO^{1f}

¹Magister Akuntansi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

*E-mail: erlinna989@gmail.com ; anysaparamita@gmail.com ;
ifaqot28@gmail.com ; imamtyas67@gmail.com ; dosen00495@unpam.ac.id ;
akuntansis2@unpam.ac.id

Abstract

This Community Service Program (PMKM) aims to educate Small and Medium Enterprises (SMEs) about the importance of fulfilling motor vehicle tax obligations, which are a significant source of regional revenue. The activity highlights the direct link between SME operations and vehicle ownership, as many business owners rely on vehicles for daily activities such as goods delivery and transportation. Through this education, it is expected that understanding and compliance with motor vehicle tax obligations will improve. Additionally, the use of digital platforms such as the Samsat Signal application was introduced to simplify the tax payment process. This program is expected to increase timely tax payments, reduce delays, and contribute to sustainable regional economic development.

Keywords: *tax compliance, Samsat Signal, socialization, vehicle tax.*

Abstrak

Program pengabdian mahasiswa kepada masyarakat (PMKM), ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada pelaku UMKM mengenai pentingnya pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor, yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan. Kegiatan ini menekankan hubungan langsung antara operasional UMKM dengan kepemilikan kendaraan, karena banyak pelaku usaha yang memanfaatkan kendaraan untuk kegiatan operasional sehari-hari, seperti pengiriman barang dan transportasi. Melalui edukasi ini, diharapkan pemahaman dan kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan dapat meningkat. Selain itu, penggunaan platform digital seperti aplikasi Samsat Signal diperkenalkan untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan. Program ini diharapkan dapat meningkatkan pembayaran pajak tepat waktu, mengurangi keterlambatan, dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

Kata kunci: kepatuhan pajak, Samsat Signal, sosialisasi, pajak kendaraan



PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan, yang berperan penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan penyediaan layanan publik. Di Indonesia, pajak kendaraan bermotor digunakan untuk memperbaiki dan merawat fasilitas transportasi, mendukung pembangunan jalan raya, serta memperkuat pelayanan publik lainnya. Namun, meskipun pentingnya kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan ini masih rendah, terutama di daerah-daerah tertentu, seperti Kelurahan Kadu Agung, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang.

Beberapa masalah utama yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor antara lain adalah minimnya pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan, kurangnya aksesibilitas dalam melakukan pembayaran pajak, serta terbatasnya informasi yang tersedia tentang prosedur dan manfaat pajak kendaraan bermotor. Selain itu, ketergantungan pada sistem pembayaran konvensional yang memerlukan kehadiran fisik di kantor Samsat seringkali menjadi kendala, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau yang memiliki waktu terbatas.

Teknologi digital menawarkan solusi atas permasalahan tersebut, salah satunya melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dengan mudah dan cepat, tanpa perlu datang ke kantor Samsat. Berdasarkan penelitian Ramadhani & Susanto (2021), penggunaan aplikasi Samsat online terbukti dapat meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di kalangan masyarakat. Sebuah penelitian serupa oleh Ardiyanto (2020) juga menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dalam pembayaran pajak dapat menurunkan tingkat keterlambatan pembayaran hingga 25%, dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja.

Meskipun teknologi ini menjanjikan kemudahan, tantangan lain yang perlu diatasi adalah rendahnya literasi digital dan pengetahuan perpajakan di masyarakat, terutama di daerah dengan akses terbatas. Di Kelurahan Kadu Agung, masyarakat cenderung kurang familiar dengan penggunaan aplikasi digital, yang mengakibatkan keraguan dan keterlambatan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penting dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), agar mereka lebih memahami cara menggunakan aplikasi ini secara efektif dan memadai.

Kelurahan Kadu Agung, yang terletak di Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, adalah salah satu daerah yang menghadapi tantangan terkait aksesibilitas dan pemahaman tentang pajak kendaraan bermotor. Di wilayah ini, meskipun tingkat kepemilikan kendaraan bermotor terus meningkat, masih banyak



masyarakat yang kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan tepat waktu. Dalam hal ini, aplikasi SIGNAL dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kepatuhan pajak dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran secara digital, mengurangi ketergantungan pada sistem konvensional yang memerlukan perjalanan jauh ke kantor Samsat.

Penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, mempercepat proses pembayaran pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi perpajakan. Untuk itu, penting dilakukan program pengabdian kepada masyarakat berupa sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan mengenai penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang bertujuan untuk meningkatkan literasi perpajakan dan digital masyarakat serta mendorong mereka untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

Melalui program ini, diharapkan dapat tercipta masyarakat yang lebih sadar pajak dan berkontribusi dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara berkelanjutan. Seiring dengan meningkatnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor, program ini juga berpotensi untuk mengoptimalkan potensi pendapatan daerah, yang dapat digunakan untuk mendukung pembangunan infrastruktur dan layanan publik yang lebih baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak Kendaraan Bermotor sebagai Sumber Pendapatan Daerah

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam konteks Indonesia, pajak ini memiliki peran yang sangat penting dalam menyumbangkan pendapatan daerah, serta mendukung pembangunan infrastruktur transportasi dan jalan raya. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PKB menjadi salah satu sumber utama pendapatan bagi pemerintah provinsi. Penarikan pajak kendaraan bermotor ini dilaksanakan oleh Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang berada di bawah kewenangan masing-masing pemerintah provinsi.

Meiriska (2020) menekankan bahwa pajak kendaraan bermotor tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memperoleh pendapatan daerah, tetapi juga sebagai instrumen dalam mengatur penggunaan kendaraan bermotor yang semakin meningkat, sehingga dapat mendukung upaya pengurangan kemacetan dan polusi. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Susanto (2021) menunjukkan bahwa meskipun pajak kendaraan bermotor memiliki kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan daerah, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yang antara lain adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak berwenang.



Hambatan dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sering kali menghadapi berbagai hambatan yang mengurangi tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Salah satu hambatan yang paling sering ditemukan adalah keterbatasan akses terhadap kantor Samsat. Di banyak daerah terpencil, lokasi Samsat yang jauh dari pusat kegiatan masyarakat menyebabkan wajib pajak kesulitan untuk melakukan pembayaran tepat waktu. Hal ini diperburuk dengan terbatasnya waktu operasional kantor Samsat yang biasanya hanya buka pada jam kerja reguler (Ardiyanto, 2020).

Selain itu, proses administrasi yang rumit dan panjang sering menjadi faktor penghambat utama. Menurut penelitian Saragih et al. (2019), antrian yang panjang dan birokrasi yang tidak efisien dapat menyebabkan wajib pajak menunda-nunda pembayaran atau bahkan memilih untuk tidak membayar sama sekali. Ditambah dengan masalah terkait dengan pembayaran denda atau bunga atas keterlambatan, yang semakin mempersulit proses tersebut.

Faktor lain yang turut memengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tepat. Penelitian oleh Ardiyanto dan Supadmi (2020) menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman ini sangat berpengaruh pada tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayar tepat waktu. Di beberapa daerah, ketidaktahuan ini sering kali menambah jumlah kendaraan yang tidak terdaftar secara sah, sehingga potensi pendapatan daerah menjadi berkurang.

Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Sistem Pembayaran Pajak
Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah Indonesia telah mulai mengintegrasikan teknologi digital dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online melalui smartphone mereka. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang ada dalam sistem pembayaran tradisional, seperti antrian panjang dan keterbatasan akses ke kantor Samsat.

Menurut Firdaus (2021), sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital memberikan berbagai keuntungan, di antaranya adalah kemudahan akses dan efisiensi waktu. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran dari rumah atau tempat kerja tanpa harus pergi ke kantor Samsat. Selain itu, aplikasi SIGNAL juga menyediakan fitur untuk memeriksa status pajak kendaraan, sehingga wajib pajak dapat mengetahui secara pasti jumlah yang harus dibayar dan menghindari terjadinya kesalahan dalam perhitungan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Arribe et al. (2022) menyoroti bahwa penerapan sistem pembayaran pajak berbasis digital, seperti SIGNAL, tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pembayaran, tetapi juga memberikan dampak positif dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Masyarakat dapat memantau status pembayaran mereka secara real-time, yang dapat mengurangi peluang terjadinya penyalahgunaan atau praktik korupsi yang mungkin terjadi dalam sistem pembayaran manual.



Meskipun aplikasi digital memiliki banyak keunggulan, beberapa tantangan juga muncul, terutama terkait dengan keterbatasan literasi digital di beberapa kalangan masyarakat. Penelitian oleh Ramadhan (2021) menunjukkan bahwa meskipun teknologi ini dapat meningkatkan aksesibilitas, penerapan sistem digital juga memerlukan kesiapan dari masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Hal ini menjadi isu penting, mengingat tidak semua masyarakat memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan perangkat digital.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak hanya terbatas pada aspek administrasi atau kemudahan sistem pembayaran. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepatuhan adalah literasi perpajakan. Penelitian oleh Ardiyanto dan Supadmi (2020) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor sebagai kontribusi untuk pembangunan daerah sangat berpengaruh terhadap perilaku mereka dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat tentang manfaat pajak, semakin besar kemungkinan mereka untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Di samping literasi perpajakan, faktor sosial juga memengaruhi tingkat kepatuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Saragih et al. (2019) menyatakan bahwa pengaruh sosial dari lingkungan sekitar, seperti keluarga, teman, atau komunitas, dapat memotivasi seseorang untuk mematuhi kewajiban pajaknya. Jika di lingkungan tempat tinggal seseorang terdapat budaya kepatuhan pajak yang tinggi, maka individu tersebut cenderung akan mengikuti pola yang sama. Sebaliknya, jika di suatu daerah terdapat tingkat penghindaran pajak yang tinggi, maka perilaku serupa kemungkinan besar akan terulang.

Selain faktor literasi perpajakan dan sosial, faktor psikologis juga memiliki peran dalam menentukan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian oleh Meiriska (2020), rasa tanggung jawab terhadap negara dan kesadaran akan pentingnya kontribusi bagi pembangunan juga memengaruhi keputusan individu dalam membayar pajak. Oleh karena itu, pendekatan yang berbasis pada edukasi dan kesadaran masyarakat menjadi kunci untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Literasi Digital dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi, literasi digital telah menjadi faktor penting dalam menentukan apakah masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas digital dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Firdaus (2021) menyatakan bahwa masyarakat yang memiliki keterampilan digital yang memadai lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, seperti SIGNAL. Hal ini disebabkan oleh pemahaman mereka tentang cara menggunakan perangkat digital, serta keyakinan bahwa sistem digital ini memberikan kemudahan dan kepraktisan.



Namun, penelitian oleh Ramadhan (2021) menunjukkan bahwa literasi digital yang rendah masih menjadi penghambat utama dalam penerapan sistem pembayaran digital. Di beberapa daerah, terutama di kawasan pedesaan atau daerah dengan infrastruktur teknologi yang kurang memadai, kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital menjadi masalah besar. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui platform digital, penting untuk meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, baik melalui pelatihan maupun penyuluhan yang lebih intensif.

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kelurahan Kadu Agung, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang melalui pemanfaatan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal). Adapun langkah- langkah pelaksanaan program ini diatur dengan metode yang sistematis dan terstruktur untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Tahapan Persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang penting dalam memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan dengan lancar dan efektif. Pada tahap ini, beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain: (1) Survei Awal. Pada tahap ini, dilakukan survei lokasi di Kelurahan Kadu Agung untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang kondisi nyata yang dihadapi oleh masyarakat, termasuk tingkat literasi digital dan perpajakan yang ada, serta kendala yang dihadapi dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Survei ini penting untuk menentukan fokus intervensi serta menyusun program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat; (2) Observasi Setelah survei, dilakukan observasi lebih lanjut mengenai tingkat pemahaman masyarakat terkait pajak kendaraan dan penggunaan aplikasi digital. Proses observasi ini akan mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang perlu diatasi, serta menemukan kelompok masyarakat yang mungkin memiliki kesulitan dalam mengakses teknologi, seperti lansia atau warga yang kurang familiar dengan aplikasi digital; (3) Rapat Koordinasi Tim Setelah data dan informasi terkumpul, dilakukan rapat koordinasi tim untuk merencanakan dan membagi tugas secara jelas. Tim ini terdiri dari pengabdian (dosen dan mahasiswa) serta aparat kelurahan. Pembagian tugas mencakup perencanaan jadwal kegiatan, pembagian materi sosialisasi dan pelatihan, serta penentuan peran setiap anggota tim.

Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan utama yang dilakukan adalah sosialisasi, pelatihan praktis, dan pendampingan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal). Tahapan ini dilakukan secara bertahap dan

melibatkan berbagai pihak untuk memastikan pemahaman masyarakat yang optimal.



Sesi pemaparan dan edukasi



Sesi tanya jawab & simulasi aplikasi SAMSAT SIGNAL

Sosialisasi Awal dan Pengenalan Aplikasi Samsat Signal

Kegiatan pertama yang dilakukan adalah sosialisasi kepada masyarakat di Kelurahan Kadu Agung untuk mengenalkan aplikasi Samsat Signal. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan manfaat aplikasi, seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Beberapa langkah yang dilakukan dalam tahap ini adalah:

1. Memperkenalkan mengenai aplikasi Samsat Signal, menjelaskan manfaatnya (kemudahan, kecepatan, keamanan).
2. Demonstrasi langsung mengenai cara mengunduh dan menginstal aplikasi. Materi sosialisasi disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan diselingi sesi tanya jawab. Sesi ini dapat melibatkan tokoh masyarakat setempat untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi

Pelatihan Praktis Penggunaan Aplikasi

Pelatihan praktis merupakan kegiatan utama yang dilaksanakan untuk memastikan masyarakat dapat menggunakan aplikasi Samsat Signal dengan benar. Kegiatan ini dilakukan secara langsung dengan pendampingan oleh tim pengabdian. Tahapan yang dilakukan dalam pelatihan adalah:

1. Pendaftaran Aplikasi: Masyarakat diajarkan untuk mengunduh aplikasi Samsat Signal, mendaftar, dan menginput data kendaraan mereka.
2. Simulasi Pembayaran Pajak: Setelah registrasi, peserta diberikan kesempatan untuk melakukan simulasi pembayaran pajak kendaraan dengan mengikuti langkah-langkah secara praktis.
3. Sesi Tanya Jawab: Setelah melakukan simulasi, sesi tanya jawab diadakan untuk menjawab pertanyaan atau kendala yang dihadapi oleh peserta dalam penggunaan aplikasi.

Di akhir pelatihan, peserta diberikan materi panduan yang mudah dipahami sebagai referensi ketika mereka menggunakan aplikasi di rumah.



Pendampingan dan Konsultasi Berkelanjutan

Untuk memastikan bahwa masyarakat dapat terus menggunakan aplikasi Samsat Signal dengan efektif, tim pengabdian akan memberikan pendampingan secara berkelanjutan. Pendampingan ini dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Grup WhatsApp: Membentuk grup WhatsApp khusus bagi peserta untuk memberikan tempat bertanya jika mereka menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi.
2. Konsultasi Langsung: Menyediakan sesi konsultasi langsung di kantor Kelurahan atau melalui kunjungan ke rumah bagi warga yang kesulitan dalam menggunakan teknologi.
3. Sesi Tambahan: Jika diperlukan, akan diadakan sesi pelatihan tambahan untuk warga yang belum berhasil menginstal atau menggunakan aplikasi.

Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program ini dalam meningkatkan pemahaman masyarakat dan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Beberapa langkah yang dilakukan dalam tahap evaluasi adalah:

1. Survei Pasca Pelatihan Setelah pelatihan dan sosialisasi selesai, dilakukan survei untuk menilai tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Samsat Signal dan perubahan dalam perilaku mereka dalam membayar pajak kendaraan. Survei ini akan mengukur tingkat kepatuhan pembayaran pajak, perubahan dalam pemahaman perpajakan, dan seberapa sering masyarakat menggunakan aplikasi.
2. Analisis Data Data yang dikumpulkan melalui survei dan feedback dari masyarakat akan dianalisis untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan. Analisis ini juga akan mencakup analisis jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran tepat waktu sebelum dan sesudah program dilaksanakan.
3. Laporan dan Rekomendasi Berdasarkan hasil evaluasi, tim pengabdian akan menyusun laporan akhir yang mencakup analisis keberhasilan program, temuan-temuan penting, serta rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut. Laporan ini juga akan mencakup saran-saran untuk pemerintah setempat dan pihak-pihak terkait guna meningkatkan implementasi pembayaran pajak kendaraan di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas hasil dari pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kelurahan Kadu Agung, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang melalui pemanfaatan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal). Pembahasan ini mencakup analisis terhadap dampak program terhadap masyarakat serta tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



Hasil Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan selama beberapa minggu telah membuahkan hasil yang signifikan. Program ini terdiri dari beberapa kegiatan utama, yakni sosialisasi, pelatihan penggunaan aplikasi Samsat Signal, dan pendampingan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil yang tercatat dari masing-masing kegiatan

Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Samsat Signal

Sosialisasi disampaikan kepada masyarakat umum. Sebelum kegiatan sosialisasi dimulai, survei menunjukkan bahwa sekitar 40% dari peserta sudah mengetahui tentang aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), namun hanya 15% yang sudah memanfaatkannya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan. Setelah dilaksanakannya sosialisasi, terdapat peningkatan pemahaman dan minat masyarakat terhadap aplikasi ini. Berdasarkan data yang tercatat, sekitar 85% peserta sosialisasi mengaku lebih memahami cara menggunakan aplikasi, sementara 65% dari mereka menyatakan berminat untuk mencoba menggunakan aplikasi tersebut setelah mendapatkan informasi lebih lanjut.

Pelatihan Praktis Penggunaan Aplikasi

Kegiatan pelatihan praktis bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang cara penggunaan aplikasi Samsat Signal, dari mulai pengunduhan, pendaftaran, hingga melakukan pembayaran pajak kendaraan. Dalam pelatihan ini, setiap peserta diberikan kesempatan untuk langsung mengunduh aplikasi di perangkat masing-masing, mendaftar, serta melakukan simulasi pembayaran pajak. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan bahwa 75% peserta mampu melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan aplikasi secara mandiri setelah pelatihan. 25% peserta lainnya membutuhkan pendampingan lanjutan, yang dilakukan oleh tim pengabdian.

Pendampingan Pasca Pelatihan

Sebagai bagian dari pendampingan berkelanjutan, tim pengabdian menyediakan grup WhatsApp untuk peserta yang membutuhkan bantuan teknis atau memiliki pertanyaan terkait penggunaan aplikasi. Selain itu, beberapa warga yang mengalami kesulitan teknis atau memiliki kendala akses internet, menerima kunjungan langsung dari tim pengabdian untuk memberikan solusi. Dari hasil pendampingan ini, 15% peserta yang awalnya kesulitan dalam mengakses aplikasi akhirnya berhasil melakukan pembayaran pajak kendaraan mereka dengan bimbingan lebih lanjut. Pendampingan ini dianggap sangat efektif dalam mengatasi hambatan teknis dan memastikan bahwa aplikasi digunakan secara optimal oleh masyarakat.



Kepatuhan Pembayaran Pajak

Setelah program dilaksanakan, dilakukan pemantauan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan di Kelurahan Kadu Agung. Data yang diperoleh menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu. Sebelum adanya sosialisasi dan pelatihan, 30% masyarakat yang tercatat sebagai wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu. Setelah program dilaksanakan, terjadi peningkatan yang cukup besar, yakni 55% masyarakat melakukan pembayaran pajak tepat waktu menggunakan aplikasi Samsat Signal.

Peningkatan Pemahaman Masyarakat

Salah satu tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang aplikasi Samsat Signal dan manfaatnya dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan. Hasil sosialisasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan di kalangan masyarakat. Dari hanya 15% yang sudah mengetahui aplikasi ini sebelumnya, menjadi 85% setelah sosialisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan dalam sosialisasi cukup efektif dalam menyampaikan informasi. Meskipun demikian, ada sebagian masyarakat, khususnya di kalangan lansia, yang masih merasa kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi. Ini menunjukkan perlunya program serupa yang lebih menitikberatkan pada pendampingan langsung di masa mendatang.

Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Penggunaan Aplikasi

Pelatihan praktis terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Samsat Signal. Sebelum pelatihan, hanya sedikit masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. Namun, setelah mereka mendapatkan pelatihan praktis, sekitar 75% peserta mampu menggunakan aplikasi secara mandiri. Tantangan terbesar dalam pelatihan adalah memastikan bahwa setiap peserta memiliki perangkat yang memadai serta akses internet yang stabil. Beberapa warga yang tidak memiliki smartphone atau yang tinggal di daerah dengan sinyal internet lemah masih mengalami kesulitan. Oleh karena itu,



disarankan agar program serupa di masa mendatang menyediakan solusi terkait perangkat dan akses internet bagi warga yang membutuhkan.

Pendampingan Berkelanjutan dan Dampaknya

Pendampingan berkelanjutan merupakan salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan program ini. Beberapa peserta yang awalnya kesulitan dalam menggunakan aplikasi akhirnya berhasil melakukan pembayaran setelah mendapatkan bantuan lebih lanjut. Dalam hal ini, komunikasi yang lancar dan responsif dari tim pengabdian melalui media WhatsApp dan kunjungan langsung menjadi solusi efektif. Program pendampingan ini juga mencerminkan pentingnya pendekatan berbasis komunitas, di mana tim pengabdian tidak hanya memberikan sosialisasi atau pelatihan satu kali, tetapi juga terus hadir dan memberikan dukungan teknis secara berkelanjutan.

Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Pajak

Salah satu indikator keberhasilan dari program ini adalah peningkatan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tepat waktu. Sebelum program dilaksanakan, hanya 30% masyarakat yang membayar tepat waktu, namun setelah adanya sosialisasi dan pelatihan, angka tersebut meningkat menjadi 55%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses pembayaran melalui aplikasi Samsat Signal memberikan pengaruh positif terhadap perilaku masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Meskipun demikian, masih terdapat 45% masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi atau tidak membayar pajak tepat waktu. Ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti meningkatkan kesadaran lebih lanjut, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi digital.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Program

Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program ini antara lain:

Tingkat Literasi Digital Masyarakat: Masyarakat dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi lebih mudah menerima dan menggunakan aplikasi Samsat Signal. Hal ini terbukti dari peningkatan penggunaan aplikasi di kalangan peserta yang lebih muda atau yang sudah familiar dengan teknologi digital.

Akses Internet: Ketersediaan akses internet yang stabil dan perangkat yang memadai juga mempengaruhi efektivitas program. Masyarakat yang tinggal di daerah dengan sinyal internet lemah cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Ketersediaan Dukungan Teknis: Pendampingan yang diberikan pasca pelatihan sangat membantu masyarakat untuk mengatasi masalah teknis, dan ini menunjukkan pentingnya dukungan berkelanjutan dalam program-program teknologi.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kelurahan Kadu Agung, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang melalui pemanfaatan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. **Peningkatan Pengetahuan dan Minat Masyarakat**
Sosialisasi yang dilakukan pada awal program berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Samsat Signal. Sebelum kegiatan, hanya sekitar 15% masyarakat yang mengetahui aplikasi ini, namun setelah kegiatan sosialisasi, 85% masyarakat mengaku memahami cara penggunaannya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi yang dilakukan efektif dalam menyampaikan informasi tentang manfaat aplikasi.
2. **Peningkatan Kemampuan Penggunaan Aplikasi**
Pelatihan praktis yang diberikan kepada peserta juga terbukti efektif. Sebanyak 75% peserta pelatihan berhasil menggunakan aplikasi untuk membayar pajak kendaraan secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang disertai dengan praktik langsung membantu masyarakat untuk mengatasi hambatan teknis dan meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi digital.
3. **Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Pajak**
Program ini berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tepat waktu. Sebelum program dilaksanakan, sekitar 30% masyarakat yang melakukan pembayaran tepat waktu. Setelah pelaksanaan program, angka tersebut meningkat menjadi 55%. Meskipun ada peningkatan yang signifikan, masih ada tantangan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, bisa ikut serta dalam program ini.



Foto Bersama Peserta dan penyelenggara PMKM (Mahasiswa dan Dosen)



DAFTAR PUSTAKA.

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2020). Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia. Jakarta: BPS.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127-146.
- Hutagaol, J. (2016). *Akuntansi Perpajakan di Era Digital*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). Laporan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Sektor Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020. Jakarta: Kemendagri.
- Kurniawan, A. (2021). *Digitalisasi Layanan Pemerintah: E-Government dan Layanan Publik Berbasis Digital*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Lauwrenza, V., & Agustiningsih, W. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 7(1), 37-44.
- Mahsun, M. (2020). *Kebijakan Publik dan Sistem Perpajakan di Indonesia*. Gava Media, Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi, Yogyakarta.
- Meiriska, A. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Proses Modernisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Repository Esaunggul*.
- Nugroho, H. & Setiawan, M. (2019). Literasi perpajakan masyarakat pedesaan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 27(3), 45-63.
- Nugroho, R. (2018). *Manajemen Perpajakan Indonesia*. Erlangga, Jakarta.
- OECD. (2019). *Tax Administration 2019: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. OECD Publishing, Paris.
- Ramdan Firdaus. (2021). The Effect of Tax Socialization, Tax Understanding, Fiscal Services on Individual Taxpayer Compliance in Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 58–68.
- Romadhina, A. P. (2020). Sugiyanto." Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro Dan Makro. Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). *Implementation of Electronic*
- SAMSAT to Increase Administrative Ease in Motor Vehicle Tax Collection (Study in Bali Province). *Jurnal ASET*, 11(1), 83–91



- Sugiyanto, . and Anggun Putri Romadhina, . (2020) Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro dan Makro. Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM), Banten. ISBN 978- 623-92764-4-7
- Sugiyanto, . And Luh Nadi, . And I Ketut Wenten, . (2020) Studi Kelayakan Bisnis. Yayasan Pendidikan Dan Sosial Indonesia Maju (Ypsim), Serang. Isbn 978-623- 7815563
- Suparman, D., & Prasetyo, H. (2020). "Implementasi Mobile Payment pada Sistem Perpajakan." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 125-138.
- Susanto, A., & Tjahjono, B. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi*. Lingga Jaya, Jakarta. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Waluyo, B. (2016). *Perpajakan Indonesia: Teori dan Aplikasi*. Salemba Empat, Jakarta. Wibowo, A., & Sugiarto, B. (2017). *Teknologi Informasi dan E-Government*. Mitra Wacana Media, Jakarta.