

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM SAMBARA  
OLEH PEGAWAI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP JAWA BARAT CABANG PANGANDARAN  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR  
DI KABUPATEN PANGANDARAN**

**Resti Lestari<sup>1</sup>, Eet Saeful Hidayat<sup>2</sup>, Supri<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh Ciamis<sup>1,2,3</sup>*  
E-mail : restilestarias941@gmail.com

**ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi belum efektifnya Pelaksanaan Program SAMBARA oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pangandaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program SAMBARA oleh pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan program SAMBARA oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran belum efektif. Hal tersebut karena masih terdapat hambatan seperti kurangnya kesadaran masyarakat membayar pajak, pemanfaatan kemudahan dari program SAMBARA, hasil layanan dengan cepat, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai mengenai program Aplikasi SAMBARA, penyesuaian terhadap lingkungan sasaran program, masyarakat/ wajib pajak kurang dalam penggunaan teknologi informasi, dan sarana prasarana yang mendukung dalam penggunaan program aplikasi SAMBARA. Adapun upayanya yaitu melakukan sosialisasi, pemberian edukasi dan pemahaman tentang membayar pajak tepat waktu dan cara-cara penggunaan aplikasi SAMBARA, terdapat layanan khusus untuk masyarakat yang melakukan pembayaran secara online, pembaruan sistem secara berkala, peningkatan pelayanan menjadi full online sepenuhnya, serta perlu dilakukan upaya pemerataan jaringan internet dengan mengusulkan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pangandaran.*

**Kata Kunci :** *Program SAMBARA, Pajak, efektif.*

**PENDAHULUAN**

Pembenahan yang dilakukan oleh pemerintah harus terus dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik itu dengan pembenahan struktur organisasi yang

desentralisasi, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih, efektif dan efisien. Penerapan *e-government* sangat baik diterapkan dalam bidang-bidang yang berkaitan erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat. Berdasarkan survei yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2022 Indonesia menempati peringkat ke 77 dari negara-negara di dunia dengan predikat *High E-Government Development Index* atau *High EGDI* dengan mencetak skor 0,71600. Program yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintah dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dengan adanya program tersebut. Efektivitas merupakan suatu bentuk pencapaian yang diinginkan oleh setiap organisasi pemerintah untuk memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar, melalui pajak pemerintah dapat membiayai pengeluaran negara dalam rangka pembangunan Nasional dimana diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kegiatan masyarakat. Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara

langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu sumber yang sangat potensial dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tim Pembinaan SAMSAT Jawa Barat meluncurkan inovasi layanan E-SAMSAT, dimana E-SAMSAT merupakan layanan dalam pembayaran pajak secara elektronik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang dipergunakan sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama seluruh wilayah di Indonesia.

Salah satu aplikasi dari layanan E-SAMSAT yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang bekerja sama dengan Tim Pembinaan SAMSAT Jawa Barat, kepolisian dan Jasa Raharja yaitu Aplikasi SAMBARA (SAMSAT Mobile Jawa Barat). Dengan adanya inovasi aplikasi SAMBARA diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan membayar pajak kendaraan bermotor tahunan kapanpun dan dimanapun termasuk lewat apapun.

Pelaksanaan program SAMBARA di kantor SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran dituntut juga dapat diterapkan sebagai bentuk kemudahan yang di berikan kepada masyarakat pewajib pajak di Kabupaten Pangandaran dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa pelaksanaan program SAMBARA oleh pegawai SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pangandaran masih belum efektif, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Rendahnya sosialisasi dan edukasi program SAMBARA kepada masyarakat wajib pajak, dibuktikan dengan masih sedikitnya data wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menggunakan aplikasi SAMBARA.
2. Rendahnya daya dukung sarana dan prasarana, salah satu contohnya *Server* aplikasi belum optimal yang terkadang *down* diakibatkan banyaknya *traffic* kunjungan, dimana ketika banyak pengguna yang mengakses aplikasi SAMBARA secara bersamaan menyebabkan sistem menjadi error dan sulit diakses, sehingga wajib pajak banyak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi SAMBARA.
3. Prosedur yang masih manual, contohnya dimana pembayar pajak selain harus melakukan pembayaran secara online harus datang juga ke Sentra Layanan SAMSAT terdekat (Kantor Bersama SAMSAT, SAMSAT Keliling, SAMSAT Outlet atau SAMSAT Gendong) untuk dilakukan pengesahan STNK dan mendapatkan SKKP.

4. Masih meningkatnya trend PKB Denda, dibuktikan dengan masyarakat/ wajib pajak masih banyak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya tepat waktu sehingga setiap tahunnya PKB Denda yang di terima untuk di wilayah Kabupaten Pangandaran terus meningkat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masala dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Program Sambara oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pangandaran ?

#### **KAJIAN PUSTAKA**

Mardiasmo (2017:134) mendefinisikan bahwa: “Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif”.

Selanjutnya merujuk pada pendapat menurut Sutrisno (2018:106) menyatakan bahwa dalam mencapai efektivitas perlu mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas yaitu adalah sebagai berikut:

1. Produksi (*production*), Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang atau jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungan.

2. Efisiensi (*efficiency*), Berhubungan langsung dengan keluaran yang dikonsumsi oleh pelanggan dimana efisiensi sebagai bentuk perbandingan (rasio) antara keluaran dengan masukan.
3. Kepuasan (*satisfaction*), Bentuk pencarian keuntungan yang optimal. Dimana optimal tersebut yaitu pencapaian tujuan yang diselaraskan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya.
4. Adaptasi (*adaptiveness*), Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan. Dengan adanya perubahan diharapkan organisasi bisa berkembang.
5. Perkembangan (*development*), Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bisa memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya. Usaha pengembangan kemampuan tersebut seperti program pelatihan bagi karyawan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu Penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengetahui Efektivitas

Pelaksanaan Program SAMBARA oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam peningkatan kepatuhan wajib ajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pangandaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik sampling menggunakan *purposive Sampling* yaitu suatu cara penarikan sampel dengan cara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi” (Pasolong, 2020:107).

Adapun informan yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPTD SAMSAT Kabupaten Pangandaran, Kasi Penerimaan dan Penagihan, Staf Perwakilan Bagian Tata Usah, Staf Pengelolaan Pelaporan Data Penerimaan, Staf Tenaga Teknis, dan 4 orang Masyarakat pengguna aplikasi SAMBARA. Jadi total keseluruhannya sebanyak 9 orang. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Fokus kajian dalam penelitian ini yaitu efektivitas dari pelaksanaan Program SAMBARA yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak/masyarakat membayar pajak kendaraan bermotornya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Program SAMBARA oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pangandaran dapat diukur sebagaimana diungkapkan oleh Sutrisno (2018:106) yaitu dimensi Produksi (*production*); Efisiensi (*efficiency*); Kepuasan (*satisfaction*); Adaptasi (*adaptiveness*); dan Perkembangan (*development*). Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

### 1. Produksi (*production*)

Produksi (*production*) merupakan proses penghasilan suatu barang atau jasa, semakin banyak produksi pada suatu instansi menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh mengalami peningkatan (Sutrisno, 2018:106). Seiring dengan perkembangan zaman saat ini transformasi digital yang berkembang begitu pesat dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan kepada masyarakat luas akan membawa dampak besar bagi aktivitas masyarakat yang akan berjalan dengan efektif dan efisien.

Dalam dimensi Produksi, terdapat tiga indikator yang di gunakan yaitu kemudahan akses, kesesuaian program dan kepatuhan masyarakat membayar pajak. Hasil penelitian pada dimensi Produksi dapat diketahui masih belum berjalan efektif. Dilihat dari indikator diatas, terdapat dua indikator yang sudah efektif yaitu masyarakat dalam

mengakses program SAMBARA untuk membayar PKB tahunan sudah sangat mudah dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak yang praktis. Sedangkan terdapat satu indikator yang masih belum efektif, dimana masyarakat belum sepenuhnya melakukan pembayaran PKB tepat waktu yang diakibatkan dari pola pikir masyarakat yang kurang terutama yang tinggal di daerah. sehingga tingkat kendaraan bodong di Kabupaten Pangandaran masih tinggi.

Adapun yang menjadi hambatan dalam hal ini yaitu dari paradigma masyarakat perkampungan yang berfikir bahwa membayar pajak tidak penting karena kendaraannya hanya di gunakan di kampung jadi tidak masalah kalau tidak membayar pajak. Kemudian faktor ekonomi masyarakat juga berpengaruh serta kesibukan masyarakat karena pekerjaan sehingga telat dalam membayar pajak.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran yaitu dengan memberikan edukasi, pemahaman baik secara langsung maupun melalui media sosial tentang pentingnya kesadaran masyarakat membayar PKB tahunan tepat waktu sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah lebih baik.

Hal tersebut belum sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh 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 peraturan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian, berdasarkan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan belum adanya peningkatan yang signifikan mengenai kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak walaupun telah di dukung dengan kemudahan membayar pajak melalui Program SAMBARA yang diterapkan oleh SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran.

## **2. Efisiensi (*efficiency*)**

Efisiensi merupakan salah satu kriteria dalam mengukur efektivitas berupa penggunaan sumber daya yang dibandingkan (rasio) antara keluaran dengan masukan dalam suatu organisasi (Sutrisno, 2018:151). Organisasi harus mampu bertindak realistis bahwa keuntungan akan diselaraskan dengan kekuatan sumber daya, kelemahan sumber daya, tekanan lingkungan dan kesempatan lingkungan.

Dalam penelitian ini, terdapat dua indikator untuk mengukur sejauh mana efisiensi dalam pelaksanaan program SAMBARA oleh Pegawai SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran yaitu Kemudahan masyarakat membayar pajak dan masyarakat mendapatkan hasil layanan dengan cepat.

Hasil penelitian pada dimensi efisiensi dapat diketahui belum sepenuhnya berjalan efektif, kemudahan membayar pajak pada program aplikasi SAMBARA dinilai sudah bagus dalam memberikan

kemudahan kepada masyarakat untuk membayar pajak, namun untuk pemanfaatan terhadap aplikasi SAMBARA ini sendiri oleh masyarakat/ wajib pajak di Kabupaten Pangandaran masih kurang. Dimana jumlah masyarakat/ wajib pajak lebih banyak membayar PKB secara langsung dibandingkan jumlah masyarakat/ wajib pajak yang membayar PKB melalui online (aplikasi SAMBARA). Dan kecepatan hasil layanan dari aplikasi SAMBARA sebagai salah satu program SAMSAT Jawa Barat khususnya yang di terapkan di Kabupaten Pangandaran telah memberikan pelayanan online dalam beberapa menit sudah di dapatkan hasilnya, namun memang setelah melakukan pembayaran secara langsung masyarakat diharuskan untuk datang langsung ke tempat layanan SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK dengan membawa bukti pembayaran secara online. Tenggang waktu pengesahan STNK yang diberikan adalah selambat-lambatnya 30 hari setelah pembayaran PKB dilakukan.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu masyarakat wajib pajak kurang memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan aplikasi SAMBARA, dan masyarakat masih harus datang ke tempat layanan SAMSAT setelah melakukan pembayaran PKB online untuk melakukan pengesahan STNK selambat-lambatnya 30 hari setelah pembayaran dilakukan hal itu dikarenakan ketentuan dari Polri untuk

pengesahan STNK harus di stempel basah secara langsung yang bertujuan untuk menghindari terjadinya pemalsuan atau rekayasa.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan yaitu untuk meningkatkan pemanfaatan masyarakat/ wajib pajak dalam menggunakan aplikasi SAMBARA dengan terus memberikan informasi kepada masyarakat baik melalui media sosial ataupun langsung. Serta memberikan pemahaman kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online walaupun mengharuskan datang langsung ke Kantor SAMSAT atau ke tempat layanan SAMSAT lainnya untuk melakukan pengesahan STNK secara langsung, masyarakat tidak perlu khawatir karena terdapat layanan atau loket khusus untuk melayani wajib pajak yang membayar pajak secara online sehingga tidak perlu antri.

Hal ini belum sesuai dengan pernyataan Campbell (Sutrisno, 2018:94) menyatakan bahwa “Efisiensi merupakan suatu rasio yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek satuan prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi itu”.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam mencapai keefisienan dari pelaksanaan Program SAMBARA dimana masyarakat masih banyak yang belum memanfaatkan kemudahan yang diberikan serta masyarakat masih harus datang

langsung ke tempat layanan SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK setelah melakukan pembayaran PKB secara online.

### **3. Kepuasan (*satisfaction*)**

Kepuasan mengacu kepada keberhasilan organisasi/ instansi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasan dalam bekerja. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian, karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya (Sutrisno, 2018:107). Pemahamannya bawa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dapat dirasakan dan diharapkan. Kepuasan disini berarti adanya perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kenyataan.

Dengan demikian, dalam dimensi kepuasan digunakan dua indikator yang mengukur sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dari adanya program SAMBARA oleh SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran ini yaitu adanya kualitas pelayanan dan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai mengenai Program SAMBARA.

Hasil penelitian pada dimensi kepuasan dapat diketahui masih belum sepenuhnya berjalan efektif, hal itu dilihat dari 2 indikator yang di ukur masih menunjukkan belum berjalan dengan efektif sepenuhnya. Indikator kualitas pelayanan pada aplikasi SAMBARA sudah cukup baik dan membantu masyarakat dengan fitur-fitur

pendukung seperti pengecekan PKB, pembayaran PKB dan informasi jadwal SAMLING dan SAMDONG. Namun mengenai system aplikasi SAMBARA yang terkadang mengalami error ketika banyak yang mengakses sehingga menghambat masyarakat dalam memproses layanan yang diinginkan. Serta pada indikator sosialisasi pegawai SAMSAT Pangandaran belum maksimal dalam mensosialisasikan mengenai SAMBARA sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui yang diakibatkan kurangnya SDM dan kurangnya anggaran.

Adapun hambatan yang dihadapi masyarakat ketika menggunakan aplikasi SAMBARA adalah dari aplikasinya yang terkadang error sehingga ketika wajib pajak akan menggunakan aplikasi SAMBARA menjadi terganggu dan kualitas layanan yang dirasakan wajib pajak menjadi kurang. Serta sosialisasi mengenai program SAMBARA oleh SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran yang belum menyeluruh dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia, Kurangnya anggaran untuk melakukan sosialisasi secara merata karena memang pada saat itu berbenturan dengan kondisi pandemi dimana anggaran semua dialihfungsikan untuk penanganan pandemi Covid-19.

Adapun upaya yang dilakukan yaitu dengan terus melakukan pembaruan sistem secara berkala oleh pihak pengelola Bapenda Provinsi agar tidak mengalami system yang down

kembali, serta pihak SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran memanfaatkan perkembangan teknologi untuk melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Youtube*, ataupun melalui status *whatsapp*. Kemudian pihaknya melakukan juga kerjasama dengan pemerintah di kecamatan dan desa-desa mengenai sosialisasi aplikasi SAMBARA untuk disebarluaskan kepada masyarakat luas.

Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Daga (2017:19) bahwa “kepuasan adalah tingkat proses seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya” sedangkan menurut Sunarto (Daga, 2017:69) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mendapat dan membandingkan atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya”.

Dengan demikian, berdasarkan teori tersebut dapat dianalisis bahwa kepuasan yang di rasakan masyarakat belum begitu di rasakan selain karena sistem yang *down*, sosialisasi yang dilakukan juga masih belum merata dimana masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang Program SAMBARA.

#### **4. Adaptasi (*adaptiveness*)**

Adaptasi merupakan kriteria efektivitas mengenai kemampuan sampai sejauh mana organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian



akan di tanggapi oleh organisasi yang bersangkutan. Ada tiga aspek adaptasi yang dapat berdampak pada efektivitas organisasi yaitu kemampuan untuk melihat dan menanggapi lingkungan eksternal kemampuan untuk menanggapi lingkungan internal seperti karyawan bagian divisi, dan reaksi terhadap salah satu komponen internal atau eksternal Zald & Ash (Sutrisno, 2018:117).

Dalam dimensi Adaptasi, terdapat tiga indikator yang di gunakan yaitu organisasi/ Instansi dapat memenuhi keinginan masyarakat sebagai pewajib pajak, adanya penyesuaian terhadap lingkungan sasaran program dan masyarakat/wajib pajak dapat menggunakan teknologi informasi.

Hasil penelitian pada dimensi Produksi dapat diketahui masih belum berjalan efektif. Dilihat dari indikator diatas, terdapat satu indikator yang sudah efektif yaitu Pihak SAMSAT pada pemenuhan keinginan masyarakat sebagai wajib pajak telah memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai program yang mendekatkan kepada masyarakat sehingga masyarakat mudah dan cepat mengaksesnya. Sedangkan terdapat dua indikator yang masih belum efektif, dimana di wilayah Pangandaran masih terdapat daerah-daerah yang jaringan internetnya tidak stabil sehingga masyarakat menjadi kesulitan untuk menggunakan aplikasi SAMBARA. Dan pada penggunaan teknologi informasi masyarakat/ wajib pajak sebagian besar sudah bisa dan mengenal teknologi, namun untuk

penggunaan teknologi informasi tertentu seperti dalam hal pelayanan seperti aplikasi SAMBARA baik itu anak muda maupun orang tua masih belum mampu menggunakannya tanpa pendampingan atau pembelajaran terlebih dahulu.

Adapun hambatan-hambatan yang dimaksud yaitu belum meratanya jaringan internet terutama di daerah pedesaan/ pelosok, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat/ wajib pajak dalam menggunakan teknologi informasi pada bidang pelayanan, masyarakat lebih cenderung menggunakan teknologi secara umum seperti menelepon, mengirim pesan singkat serta bersosial media untuk kalangan muda.

Adapun upaya yang harus dilakukan adalah dengan adanya pemerataan di daerah mengenai jaringan internet, kemudian untuk tindakan yang disarankan kepada masyarakat yang jaringan internetnya kurang adalah dengan mencari daerah yang signal atau jaringan internetnya stabil ketika dalam mengakses aplikasi SAMBARA sehingga hasil yang diinginkan akan didapatkan dengan cepat. Serta SAMSAT Cabang Pangandaran terus melakukan pendampingan dan edukasi dalam penggunaan aplikasi SAMBARA kepada masyarakat wajib pajak baik itu melalui media sosial ataupun langsung.

Hal tersebut belum sesuai dengan pernyataan Sutrisno (2018:107) Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu

menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan. Dengan adanya perubahan diharapkan organisasi bisa berkembang.

Dengan demikian, maka berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengadaptasian dari penerapan program SAMBARA di Kabupaten Pangandaran masih belum berjalan dengan baik sehingga masih belum mampu untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

##### **5. Perkembangan (*development*)**

Perkembangan pada suatu instansinya perlu adanya perbaikan-perbaikan bagi para karyawan agar nantinya terus berkembang ke arah yang lebih baik terutama bagi keberlangsungan di masa yang akan datang khususnya untuk lebih meningkatkan kapasitas dalam hal teknologi informasi yang setiap harinya lebih canggih.

Dalam dimensi Perkembangan, terdapat dua indikator yang di gunakan yaitu adanya pengadaan bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan program dan adanya sarana dan prasarana yang mendukung.

Hasil penelitian pada dimensi perkembangan dapat diketahui masih belum berjalan dengan efektif, meskipun pada indikator pengadaan bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan SDM dalam pelaksanaan program SAMBARA di SAMSAT

Pangandaran sudah ada dan cukup baik dimana masyarakat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun indikator sarana dan prasarana pendukung seperti HP android dari masyarakatnya yang digunakan dan jaringan internet yang belum merata di daerah Pangandaran sehingga masyarakat tidak dapat mengakses Aplikasi SAMBARA.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penerapan aplikasi SAMBARA di wilayah Kabupaten Pangandaran yaitu dari kestabilan jaringan internet yang masih belum merata, serta sarana pendukung seperti *Smartphone* yang digunakan masyarakat/ wajib pajak tidak semua mendukung untuk menggunakan aplikasi SAMBARA.

Adapun upaya yang dilakukan yaitu pemerataan jaringan internet dengan mengusulkan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pangandaran yang nantinya akan di proses melalui Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) sebagai badan yang berada di bawah naungan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertugas untuk menyediakan infrastruktur dalam layanan telekomunikasi dan informatika termasuk pengadaan akses internet dan penyediaan *Base Transceiver Station* (BTS). Sehingga masyarakat akan lebih mudah dan cepat dalam mengakses aplikasi SAMBARA ketika akan

melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa dimensi Perkembangan dalam pelaksanaan program SAMBARA oleh pegawai SAMSAT Jawa Barat Cabang Pangandaran masih terhambat oleh jaringan internet dimana membutuhkan tindak lanjut agar permasalahan ini dapat teratasi secepatnya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Pelaksanaan Program SAMBARA oleh Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Jawa Barat Cabang Pangandaran dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pangandaran, Hal ini belum berjalan efektif dibuktikan dari setiap dimensi yang dijadikan alat ukur masih ada yang belum sesuai di dalam pelaksanaannya. Adapun yang belum sesuai seperti kurangnya kepatuhan masyarakat membayar pajak, kurangnya pemanfaatan program SAMBARA dalam kemudahan masyarakat membayar pajak, Masyarakat kurang dalam mendapatkan hasil layanan dengan cepat, kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai mengenai program Aplikasi SAMBARA, Kurangnya penyesuaian terhadap lingkungan sasaran program, masyarakat/ wajib pajak kurang dalam penggunaan teknologi informasi, serta

kurangnya sarana prasarana yang mendukung dalam penggunaan program aplikasi SAMBARA. Maka upaya yang dilakukan oleh SAMSAT seperti melakukan sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk merubah pola pikir bahwa saat ini sudah berada di zaman yang dimana semua sudah menggunakan teknologi dimana sosialisasi yang dilakukan saat ini yaitu dengan cara virtual seperti memanfaatkan sosial media, pemberian edukasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu dan cara-cara penggunaan aplikasi SAMBARA dalam membayar pajak. Masyarakat yang pembayaran PKBnya secara online dalam melakukan pengesahan STNK dengan datang langsung ke tempat layanan SAMSAT terdapat layanan atau loket khusus untuk melayani wajib pajak sehingga tidak perlu antri, adanya pembaruan sistem secara berkala agar tidak mengalami error kembali saat digunakan, perlunya peningkatan pelayanan pada Aplikasi SAMBARA agar pelayanan pembayaran PKB menjadi *full online* sepenuhnya. Serta perlu dilakukan upaya pemerataan mengenai jaringan internet dengan mengusulkan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pangandaran agar pihak Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) menyediakan pengadaan akses internet dan penyediaan *Base Transceiver Station* (BTS) di daerah-

daerah yang masih terkendala jaringan internet.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas, Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sul-Sel: Global Research and Consulting Institute.

Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*. Bandung. Andi

Pasolong, H. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2022. *Indonesia Naik 11 Peringkat Hasil Survei e-Government PBB*. [menpan.go.id](http://menpan.go.id). Diakses 18 Desember 2022.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 10 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.