

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

- A. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo Zidan , Fadholi Arief (2024) tentang Pengaruh penerapan Aplikasi Signal dan Layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Jakarta Utara menunjukkan bahwa apalikasi Signal dan maupun layanan samsat keliling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Implementasi kedua layanan ini dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak, sehingga berdampak positif pada pendapatan daerah.
- B. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lauwrenza Valencia, Agustiningsih Wulandari (2023) tentang Pengaruh pengetahuan wajib pajak , sosialisasi pajak, dan penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Tangerang sedangkan sosialisasi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di kabupaten Tangerang.
- C. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Devaranti Shivanka, Murodi H. Ahmad , dan Machrunnisa (2023) tentang Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) di UPTD kantor samsat Balaraja Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan

bermotor melalui aplikasi SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) di UPTD Kantor samsat Balaraja Kabupaten Tangerang dapat dikatakan sudah berjalan baik dan efektif untuk membantu masyarakat membayar pajak dengan mudah, karena melalui aplikasi SIGNAL pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa mengganggu aktivitas masyarakat.

D. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbari Rakhmatul Yudhio, Mubarak Adil (2024) tentang Implementasi program Aplikasi SIGNAL dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis Digital di UPTD Samsat Padang menunjukkan bahwa implementasi program aplikasi SIGNAL masih ditemukan permasalahan terkait informasi. Kendala yang dihadapi ialah kondisi lingkungan dan aksesibilitas. Akses dan jaringan yang sulit membuat masyarakat sulit menggunakannya.

E. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marnia Marnia, Kurnianingsih Fitri, Afriyana Erva, Hardiyanti Dedek (2024) tentang Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SIGNAL di kantor samsat kota Tanjung Pinang menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL mengalami kendala yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor samsat kota Tanjung pinang belum maksimal. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada layanan aplikasi SIGNAL yang dapat memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

B. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

- a. Administrasi publik menurut Harbani Pasolong (2019) adalah seluruh proses pelaksanaan kebijakan negara yang melibatkan berbagai pihak baik pemerintah maupun masyarakat dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui pengelolaan sumber daya secara efektif dan efisien.
- b. Menurut Nicholas Henry (Harbani Pasolong 2019) Administrasi publik adalah kombinasi tertentu dari teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman publik tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat umum serta mendorong partisipasi publik untuk membuatnya lebih tanggap terhadap keputusan sosial.
- c. Menurut Gray (Harbani Pasolong 2019) administrasi publik memiliki peran sebagai pengendali distribusi pendapatan nasional dan perlindungan hak dan kebebasan masyarakat. Pandangan ini menekankan pentingnya peran administrasi publik dalam memastikan keadilan sosial dan perlindungan hak-hak dasar masyarakat.
- d. Menurut Chandler dan Plano (Keban,2008) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan pesonel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

2. Implementasi Kebijakan

- a. Menurut Wahab (2008:68) implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang , namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.
- b. Menurut Lester dan Stewart (Winarno, 2012) Implementasi kebijakan adalah alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.
- c. Charles O. Jones (Widodo,Joko 2013) Implementasi kebijakan adalah suatu proses guna mendapatkan sumber daya tambahan sehingga dapat mengukur apa yang telah dilaksanakan. Implementasi ini bersifat interaktif dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- d. Menurut Nugroho (public policy,2011:618) implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan.
- e. Menurut teori George C. Edward III (Riant Nugroho, 2009:363) dalam pandangan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni : komunikasi,sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3. Pengertian Aplikasi

- a. Menurut Yasin K. (2019) aplikasi adalah perangkat lunak yang diciptakan untuk melakukan tugas tertentu pada perangkat komputer, laptop, atau smartphone. Aplikasi ini terbagi menjadi tiga jenis yaitu, aplikasi desktop, aplikasi web, dan aplikasi mobile.
- b. Menurut Dhanta (Sanjaya, 2015) aplikasi adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu seperti Microsoft word dan excel. Aplikasi berfungsi sebagai alat untuk menerapkan dan mengelola data sehingga menghasilkan informasi yang berguna.
- c. Menurut Roni Habibi dan Riki Karnovi (2020) aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan sejumlah perintah dari pengguna dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut.

4. Pengertian samsat digital nasional (SIGNAL)

- a. Menurut Korlantas Polri SIGNAL adalah platform digital yang dirancang untuk memberikan layanan administrasi kendaraan bermotor secara efisien dengan menggunakan teknologi pengenalan wajah aplikasi ini menghubungkan pengguna dengan data kependudukan dan kendaraan yang terdaftar sehingga memudahkan proses verifikasi dan administrasi.
- b. Menurut Sanjaya (2015) SIGNAL merupakan bagian proyek unggulan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam hal

pengesahan surat tanda nomor kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

5. Pengertian pajak kendaraan bermotor (PKB)

- a. Menurut Djafar (2011) mengemukakan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif yang dikenakan berdasarkan objek yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak.
- b. Menurut soemitro (Wirawan, 2007) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dan pajak kendaraan bermotor termasuk dalam kategori ini sebagai kontribusi wajib untuk pendapatan daerah.
- c. Menurut R.A.V.Y. Sari dan Susanti (2015) pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan seperti motor, mobil, truk, dan bis.
- d. Menurut Undang-undang nomor 1 tahun 2022 pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

C. Model implementasi kebijakan

Model implementasi kebijakan adalah serangkaian langkah dan mekanisme yang digunakan untuk menerapkan keputusan kebijakan dalam praktik. Model implementasi kebijakan digunakan untuk menganalisis permasalahan kebijakan yang kompleks. Berikut adalah model-model implementasi kebijakan :

a. Model kebijakan Van Metter dan Van hom

Model implementasi kebijakan ini dikenal sebagai “ A Model of the policy implementation process” yang dikembangkan pada tahun 1975. Model ini berfokus pada bagaimana kebijakan publik dilaksanakan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan tersebut. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variabel-variabel tersebut yaitu :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan harus jelas dan realistis. Kinerja implementasi diukur berdasarkan sejauh mana standar dan sasaran tercapai.

2. Sumber daya

Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya baik sumber daya manusia maupun non-manusia seperti finansial dan waktu untuk mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif.

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Struktur birokrasi dan norma-norma di dalam organisasi pelaksana sangat berpengaruh dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan menuntut pelaksanaan kebijakan yang ketat dan disiplin.

4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.

Menurut Van Meter dan Van Horn agar kebijakan publik dapat berjalan dengan baik perlu adanya koordinasi dan komunikasi yang baik antar berbagai pihak yang terlibat dalam proses implementasi kebijakan.

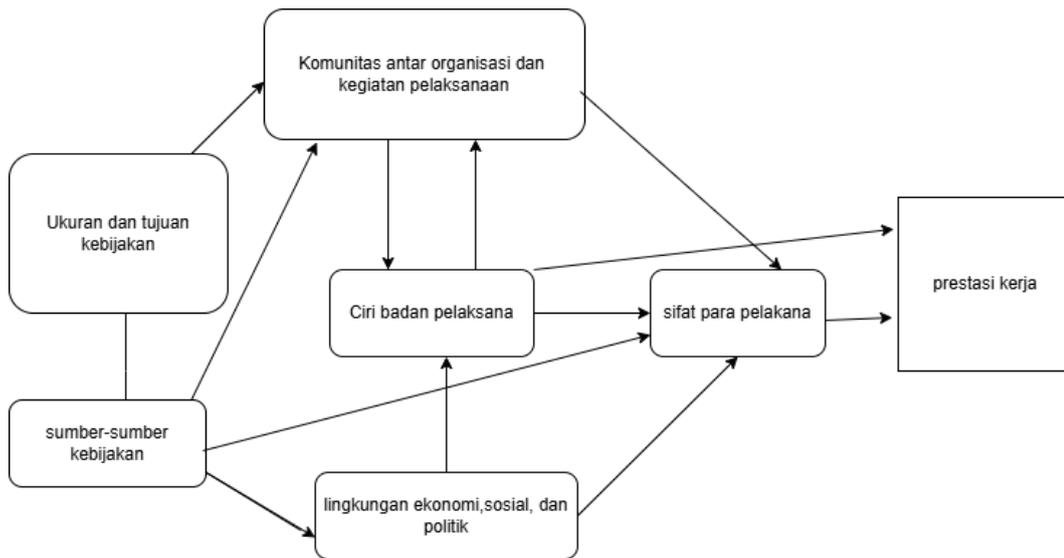
5. Sikap para pelaksana

Sikap pelaksana terhadap kebijakan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan yang mereka rasakan.

6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

Lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik karena lingkungan yang kondusif mendukung tercapainya tujuan implementasi kebijakan.

Gambar 1.1: Model implementasi kebijakan publik menurut Donald Van Metter dan Carl Van Hom



Sumber : Agustino, (2006)

b. Model Implementasi kebijakan George Edward III

Teori implementasi kebijakan yang bersifat top down dikembangkan oleh George Edward III dalam Agustino (2008:149) menamakan model implementasi kebijakan ini dengan sebutan “Direct and indirect impact on implementation”. Model ini menyatakan terdapat empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) Disposisi, dan (4) Struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward adalah komunikasi. Edward menyatakan bahwa pelaksana kebijakan harus memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka. Informasi tentang kebijakan harus disampaikan dengan jelas kepada semua pihak yang terlibat agar tidak terjadi kesalahpahaman atau penolakan. Implementasi dikatakan efektif apabila pembuat keputusan mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan tentang apa yang mereka kerjakan bisa berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di komunikasikan dengan baik. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi di atas, yaitu :

- a. Transmisi, adalah penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik. Sering kali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi miskomunikasi ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan, adalah komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan. Ketidak jelasan pesan kebijakan tidak

selalu menghalangi implementasi pada tatanan tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai sesuai harapan kebijakan.

- c. Konsisten, adalah perintah yang harus diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten, ini karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah akan menimbulkan kebingungan bagi pelaksanaan kebijakan.

2. Sumber daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

- a. Staf, sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia. Implementasi kebijakan sering mengalami kegagalan salah satu penyebabnya adalah karena staf atau sumber daya manusia yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Perlu adanya penambahan jumlah staf yang memiliki keahlian yang diperlukan dalam implementasi kebijakan.
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan, informasi memiliki dua bentuk yaitu : pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi

mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

- c. Wewenang, merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementator di mata publik tidak terlegitimasi sehingga dapat mengagalkan proses implementasi kebijakan.
- d. Fasilitas, Fasilitas merupakan faktor penting untuk mendukung pelaksanaan implementasi kebijakan, tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana berkaitan dengan komitmen dan kesiapan mereka untuk melaksanakan kebijakan. Edward berpendapat bahwa jika sikap pelaksana tidak sejalan dengan tujuan pembuat kebijakan maka implementasi akan gagal. Kesiapan, konsistensi, dan kejujuran dari para implementator sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan.

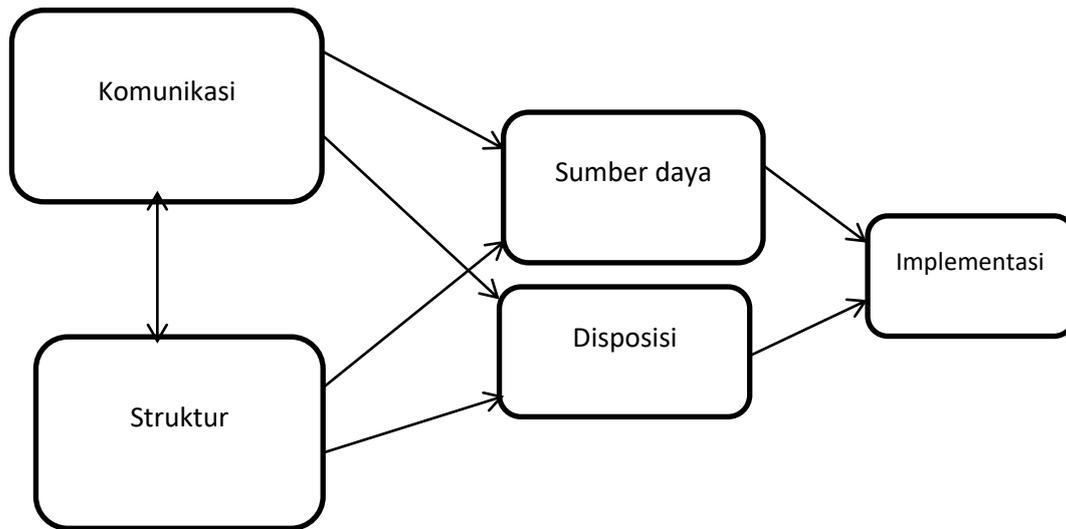
Menurut Edward (dalam Agustino 2008) terdapat dua karakteristik yang mendorong kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik, yaitu :

- a. Membuat standar operating procedures (SOPs) yang lebih fleksibel, SOP adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan seperti aparatur, administrator, atau birokrat) untuk melaksanakan kegiatan setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (standar minimum yang dibutuhkan warga).
- b. Melaksanakan fragmentasi, tujuannya untuk menyebarkan tanggung jawab dalam berbagai aktivitas , kegiatan atau program pada setiap unit kerja yang sesuai pada bidangnya masing-masing.

4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena struktur birokrasi yang tidak efisien. Struktur birokrasi menurut Edward III (Widodo,2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian wewenang, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

Gambar 1.2 : Model kebijakan publik George Edward III



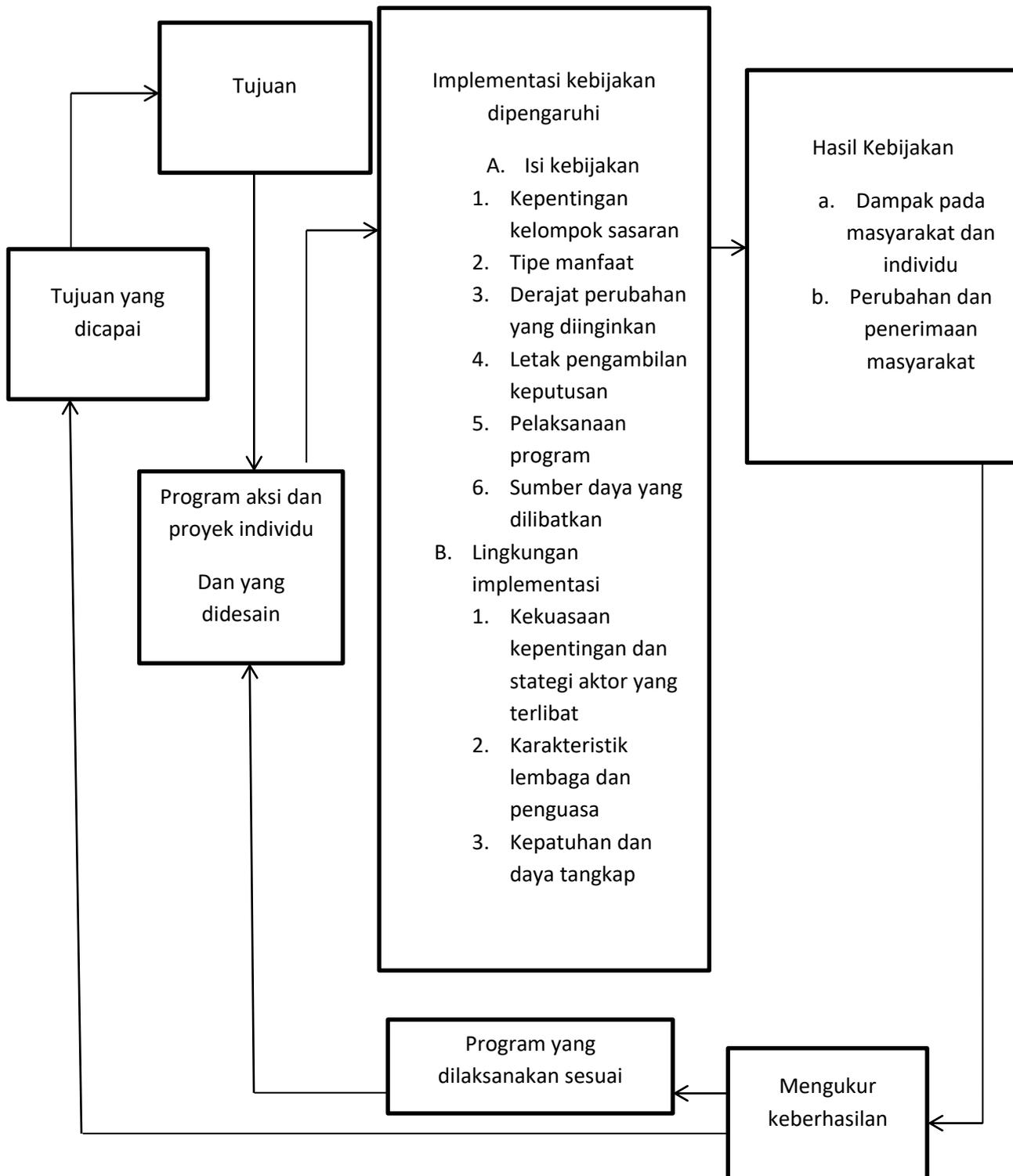
Sumber : Agustino, (2008)

c. Model implementasi kebijakan publik menurut Merilee S. Grindle

Model Merilee S. Grindle (Subarsono, 2005:93) terdapat dua variabel besar yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Masing-masing variabel tersebut masih dipecahkan lagi menjadi beberapa item. Disebutkan oleh Subarsono (2005:93) Variabel isi kebijakan ini mencakup (1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target group, termuat dalam kebijakan, (2) Jenis manfaat yang diterima oleh target group, (3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, (4) Apakah letak sebuah program sudah tepat, (5)

Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci, (6) Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup : (1) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan, (2) Karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa, (3) Kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Gambar 1.3 : Model pendekatan implementasi kebijakan menurut Merilee S. Grandle



Sumber : Subarsono (2005:93)

Dari tiga model implementasi kebijakan diatas peneliti memilih menggunakan model implementasi kebijakan George S. Edward III (Agustino, 2008). Karena model implementasi ini lebih mudah dimengerti dan diterapkan, serta terdapat kesesuaian antara masalah penelitian dengan apa yang dijabarkan dalam teori tersebut. Keberhasilan implementasi aplikasi SIGNAL tergantung pada komunikasi yang efektif antara pelaksana dan wajib pajak, ketersediaan sumber daya yang memadai, sikap positif pelaksana, dan dukungan struktur birokrasi yang efisien.

D. Tinjauan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL)

1. Pengertian Aplikasi

- a. Syani & Werstantia (2019: 88) Aplikasi adalah perangkat lunak yang berisi sebuah coding atau perintah yang dimana bisa diubah sesuai dengan keinginan.
- b. Menurut Dhanta (Azhar,2019) aplikasi adalah perangkat lunak (software) yang dibuat oleh perusahaan komputer untuk melakukan tugas-tugas tertentu.
- c. Menurut Roni Habibi dan Riki Karnovi (2020:14) aplikasi adalah sebuah program siap pakai untuk menjalankan sejumlah perintah dari pemecahan masalah yang memakai sakah satu teknik pemrosesan data aplikasi pada sebuah komputerisasi atau smartphone dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih akurat.
- d. Menurut Dongoran et al (2020) aplikasi merupakan program yang dapat dipakai oleh pengguna buat melaksanakan berbagai macam tugas secara khusus seperti dokumentasi, editing, dan pembuatan laporan.

2. Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL)

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) adalah platform yang dikembangkan oleh Korps lalu lintas polri untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor, terutama dalam hal pembayaran pajak dan pengesahan STNK. Aplikasi ini merupakan penyempurnaan dari aplikasi SAMOLNAS (Samsat Online Nasional). Wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui aplikasi SIGNAL secara online tanpa harus datang langsung ke kantor

samsat, wajib pajak juga dapat mengetahui jumlah pajak yang harus dibayar. Aplikasi ini juga menyediakan layanan pengesahan STNK tahunan, yang kini tidak lagi memerlukan stiker atau cap fisik, melainkan menggunakan barcode sebagai bukti pengesahan. Melalui aplikasi ini pengguna juga dapat melakukan pengecekan keaslian data kendaraan dengan memasukkan nomor plat sehingga membantu menghindari penipuan dalam transaksi jual beli kendaraan. Aplikasi ini terintegrasi dengan data kependudukan dari direktorat jendral Dukcapil dan database kendaraan yang dikelola oleh polri serta menggunakan teknologi pengenalan wajah untuk verifikasi identitas pengguna.

Fitur Utama pada aplikasi SIGNAL :

1. Fitur Digital ID

Teknologi yang berkembang dan cukup populer saat ini adalah Digital identity atau kemampuan sistem berupa kecerdasan buatan (AI) yang mampu melakukan pengidentifikasian, pengenalan dan penandaan informasi suatu entitas baik perorangan ataupun kelompok secara digital. Dengan konsep digital ID ini maka fungsi pengawasan dan kontrol terhadap resident yang merupakan domain polri dapat terlaksanakan secara efektif. Di antara komponen pendukung Digital ID pada aplikasi SIGNAL antara lain, yaitu :

a. Biometric autentification

Untuk memastikan kesesuaian masyarakat wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pengesahan STNK, sistem akan melakukan metode Liveness face recognition dan face matcing terhadap biometric wajah pengguna aplikasi dengan nomor induk kependudukan yang dimasukkan ke dalam sistem. Aplikasi ini melakukan pengenalan dan pencocokan wajah yang diambil oleh sistem yang terhubung dengan pangkalan data Dukcapil kemendagri melalui divisi TIK polri apakah sesuai dengan nama ataupun NIK KTP.

b. One time password (OTP) dan Email Validation

Aplikasi Signal dilengkapi OTP atau password satu kali pakai yang akan dikirim melalui SMS ke nomor seluler pada Handphone dimana aplikasi digunakan dan juga akan dikirim email yang harus divalidasi yang mana dimaksud untuk memastikan kebenaran nomor seluler dan alamat email yang didaftarkan oleh pengguna ke dalam sistem.

c. Tanda Tangan elektronik

Aplikasi SIGNAL juga dilengkapi oleh Encrypted Digital Signature sebagai bentuk penanda tangan atau validasi dokumentasi secara elektronik, dimana tanda bukti pengesahan STNK akan didigitalisasi dalam suatu QR code yang terenkripsi dan terjaga keamanannya dengan mempedomani kaidah-kaidah standarisasi serta telah terverifikasi oleh badan sertifikasi Registration Elektronik (BSRE) Badan Siber Sandi Negara (BSSN). Fitur ini memungkinkan aplikasi SIGNAL menampilkan e- pengesahan yang ditanda tangani secara elektronik atau secara digital yang dapat diakui secara hukum dan dapat dengan mudah dicek oleh petugas di lapangan secara digital juga sehingga pengesahan tidak diperlukan lagi dalam bentuk fisik dengan metode konvensional.

2. Fitur Digital switching

Seiring berkembangnya teknologi financial (fintech) untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan ataupun non perbankan secara mudah, sederhana, aman, dan akuntabel maka aplikasi SIGNAL harus menyesuaikan diri dengan “common practice” atau kebiasaan pembayaran yang lazim masyarakat lakukan dengan berbagai aplikasi digital ataupun market place yang populer saat ini seperti tokopedia, bukalapak, gojek dan sebagainya. Melalui konsep digital switching masyarakat diberikan berbagai pilihan atas metode pembayaran untuk memudahkan transaksi keuangan yang dilakukan. Beragamnya mitra penerima yang bertindak sebagai collecting agent baik bank ataupun non bank yang dihadapkan dengan berbagai bank persepsi dalam hal ini bank pembangunan Daerah sebagai pengelola kas dan pajak daerah membutuhkan satu pihak yang ditunjuk dan bertindak sebagai switcher agrigator untuk memastikan semua transaksi dan rekonsiliasi serta pelimpahan dana berjalan dengan baik. Dalam perihal konsep digital switching ini terdiri dari berbagai hal antara lain :

a. Multi method payment

Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, aplikasi SIGNAL harus dapat memberikan multi opsi ataupun pilihan yang beragam untuk masyarakat dalam bertransaksi, contohnya seperti mobile banking atau dompet digital dan sebagainya.

b. Payment gateway

Guna menunjang terselenggaranya ragam metode pembayaran yang dapat berjalan secara efektif dan efisiensi maka sistem akan diintegrasikan dengan pihak ataupun badan usaha yang memiliki perizinan resmi dari bank Indonesia sebagai pemilik kualifikasi sebagai payment gateway ataupun portal pembayaran.

c. Pemprov/bapenda gateway

Sistem pembayaran dalam aplikasi SIGNAL harus terhubung dan sistem informasi perpajakan kendaraan bermotor pada semua bapenda provinsi dengan standart teknis ataupun kebijakan pada setiap daerah untuk memudahkan rekonsiliasi transaksi dan pelimpahan dana pembayaran.

3. Fitur digital service

Fitur digital service produk-produk layanan di era digital saat ini diharapkan dapat memudahkan dan mengintegrasikan sistem dan memberikan legitimasi serta kepastian bagi masyarakat.

a. Pendataan kendaraan bermotor

Dengan dukungan database regident ranmor atau ERI masyarakat ataupun pengguna aplikasi bisa melakukan pendataan kendaraan miliknya sesuai nama kepemilikan yang terdaftar dan kendaraan yang bukan atas nama kepemilikannya namun masih dalam ruang lingkup 1 keluarga (sesuai kartu keluarga). Apabila kendaraan-kendaraan tersebut berhasil ditambahkan maka akan divisualisasikan dalam bentuk identitas kendaraan secara digital.

b. E-TBPKP (Tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran elektronik)

Bagi wajib pajak yang sudah berhasil melakukan pembayaran pajak PKB dan SWDKLLJ melalui aplikasi SIGNAL maka akan terbit dan diberikan e-TBPKP dalam bentuk digital sebagai tanda yang bersangkutan sudah melunasi kewajiban pembayarannya dengan nominal sebagaimana tercantum secara detail pada e-TBPKP yang dibuka pada aplikasi. TBPKP elektronik tersebut juga bisa disimpan, diunduh dan diprint secara mandiri.

c. e-Pengesahan (Pengesahan elektronik)

Tanda bukti pengesahan dalam bentuk elektronik ataupun digital menjadi dokumen yang valid dan memiliki legitimasi terhadap pengesahan regident operasional suatu STNK yang berlaku selama satu tahun tanpa perlu hadir ataupun datang ke kantor Samsat untuk mendapatkan pengesahan manual dari petugas, pengguna

kendaraan juga dapat dengan mudah menunjukkan e-pengesahan kepada anggota polri di lapangan yang sedang bertugas dalam bentuk QR code yang dapat diunduh ataupun disimpan dalam berbagai media elektronik.

d. e-KD (Kartu Dana Elektronik)

Tanda bukti pembayaran dan pelunasan SWDKLLJ (Sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas angkutan jalan) yang dilakukan oleh masyarakat wajib pajak ataupun pengguna aplikasi akan divisualisasikan oleh PT Jasa Raharja Persero dalam bentuk e-KD yaitu kartu dana elektronik dalam aplikasi SIGNAL.

e. e-Blokir

Melalui aplikasi SIGNAL masyarakat dimudahkan dalam melakukan pernyataan blokir kepemilikan secara mandiri apabila kendaraan yang dimilikinya sudah eralih kepemilikan atas dasar jual beli dan/atau oleh karena lain sebagainya. Melalui e-Blokir ini masyarakat tidak perlu datang ke samsat namun cukup melakukan pemblokiran melalui aplikasi SIGNAL dan data akan tersambung ke pangkalan data regident.

4. Fitur digital Engegement

Melalui aplikasi SIGNAL komunikasi dua arah akan berlangsung secara efektif sehingga informasi dapat diterima lebih baik oleh masyarakat.

a. Informasi pengingat/reminder

Aplikais SIGNAL dapat secara otomati memberikan notifikasi peringatan ketika waktu jatuh tempo kewajiban pembayaran pajak segera tiba.

b. Informasi samsat

Alamat, nomor telepon dan petunjuk arah menuju samsat terdekat akan mudah didapatkan melalui informasi samsat.

c. Chat dan pengaduan

Pengguna aplikasi dapat bertanya dan melakukan pengaduan mengenai kendala yang di alami melalui help desk.

d. Informasi riwayat transaksi

Semua proses dapat dimonitor seperti status pembayaran, status pengesahan dan bahkan pelacakan pengantaran TBPKP langkah ini adalah sebagai wujud polri yang presisi.

Tata cara registrasi :

1. Masukkan data diri seperti nama dan NIK sesuai KTP, alamat email, nomor telepon yang valid, anda akan diminta memasukkan kata sandi dan mengulanginya.
2. Masukkan foto e-KTP anda.
3. Verifikasi biometric wajah melalui selfie.
4. Masukkan kata sandi satu kali yang dikirim melalui SMS.
5. Setelah itu anda akan mendapatkan pemberitahuan bahwa pendaftaran anda berhasil.
6. Selanjutnya, klik autentikasi ulang.
7. Klik tautan yang dikirim oleh SIGNAL ke email pendaftaran.

Selanjutnya adalah langkah mendaftarkan kendaraan anda :

1. Pilih menu tambah data kendaraan bermotor dan pilih kendaraan atas nama anda sendiri.
2. Masukkan nomor registrasi kendaraan.
3. Selanjutnya masukan lima digit terakhir nomor rangka.

Langkah mendaftarkan kendaraan milik orang lain :

1. Pilih tombol simbol tambah (+) untuk menambahkan data kendaraan dokumen digital,
2. sehingga muncul tampilan form tambah dokumen data kendaraan.
3. Masukkan nama pemilik kendaraan pada kolom pemilik kendaraan. Bila kendaraan tersebut suami istri atau anak dalam satu kartu keluarga (KK) maka pilih milik keluarga satu KK.
4. Masukkan nomor registrasi kendaraan bermotor (NRKB) pada kolom NRKB.
5. Selanjutnya masukan nomor rangka 5 digit terakhir pada kolom nomor rangka.
6. Masukkan NIK pemilik kendaraan dan mengunggah foto KTP.
7. Jika semua kolom telah diisi, maka klik tombol “lanjut”.
8. Nantinya akan tampil peringatan bahwa dokumen berhasil ditambahkan.

Selanjutnya anda akan diminta untuk melakukan pengesahan STNK terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Berikut langkah-langkah membayar pajak melalui aplikasi SIGNAL :

1. Pilih NRKB yang akan dilakukan pengesahan lalu klik “lanjut”.
2. Informasi SKK pembayaran PKB dan SWDKLLJ akan muncul dengan jumlah yang harus dibayar.

3. Slide tombol kirim dokumen TBPKP dan masukan alamat pengiriman sesuai dengan kolom yang ada.
4. Rekap biaya akan muncul pada layar handphone anda, kemudian klik “lanjut”.
5. Bila muncul notifikasi “pilih cara pembayaran”, klik pada tombol “pilih cara pembayaran” dan akan muncul kode bayar, jumlah yang harus dibayarkan dan cara pembayaran. Kemudian klik “lanjut”.
6. Cara pembayaran akan tampil sesuai dengan bank yang ana pilih.
7. Proses selesai.

Diisi,selanjutnya klik “lanjutkan”. Nanti akan muncul peringatan bahwa dokumen berhasil ditambahkan.

3. Dasar hukum Aplikasi Samsat Digital Nasional

Dasar Hukum penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional yaitu Kebijakan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER/11/PJ/2019 Tentang penyediaan jasa aplikasi perpajakan. Peraturan ini bertujuan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak melalui penyediaan aplikasi perpajakan yang lebih efisien dan efektif. Penyedia jasa aplikasi perpajakan adalah pihak yang ditunjuk oleh Jendral pajak untuk menyediakan aplikasi yang mendukung kewajiban perpajakan. Layanan yang dapat disediakan oleh penyedia jasa meliputi pemberian nomor pokok wajib pajak (NPWP), Pembuatan dan penyaluran bukti potong elektronik, penyelenggara e-Faktur Host to host, pembuatan kode Billing, penyediaan aplikasi SPT dalam bentuk dokumen elektronik. Direktur jendral pajak akan melakukan seleksi terhadap penyedia jasa aplikasi perpajakan berdasarkan kriteria tertentu. Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) berfungsi sebagai implementasi praktis dari kebijakan yang diatur dalam PER/11/PJ/ untuk menciptakan sinergi antara teknologi digital dan administrasi perpajakan.

E. Kerangka Konseptual

Gambar 1.4. Kerangka konseptual

