

Dampak Literasi Perpajakan serta Pembayaran Digital terhadap Penerimaan Perpajakan Kendaraan Bermotor

Febriyan Mustar^{1*}, Dewa Ngakan Ketut Aditya Mahardika T.B², Alfian Kresna Dipa³, Bida Sari⁴

Universitas Persada Indonesia Y.A.I
Jl. Diponegoro No. 74, Jakarta Pusat, Indonesia.

e-mail korespondensi: febriyanmustar.id@gmail.com

Submit: 11-12-2024 | Revisi : 16-12-2024 | Terima : 20-12-2024 | Terbit online : 15-01-2025

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak literasi perpajakan dan penggunaan pembayaran digital terhadap penerimaan pajak kendaraan. Di era digital sekarang ini, pemahaman masyarakat mengenai kewajiban pajak dan pengadopsian metode pembayaran digital semakin meningkat. Peristiwa ini dipercaya berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak dari sektor kendaraan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara kepada mahasiswa di beberapa kampus. Analisis data dilakukan untuk menguji hubungan antara literasi perpajakan, preferensi pembayaran digital, dan kepatuhan pajak kendaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi perpajakan yang baik secara signifikan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak, sementara adopsi pembayaran digital memfasilitasi proses pembayaran. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pemerintah dalam meningkatkan literasi perpajakan serta memperluas infrastruktur pembayaran digital guna mengoptimalkan penerimaan pajak.

Kata Kunci : Literasi Perpajakan, Penerimaan Pajak, Pembayaran Digital, Pajak Kendaraan, Kepatuhan Pajak

Abstract – This study aims to examine the impact of tax literacy and the use of digital payments on vehicle tax revenue. In today's digital era, people's understanding of tax obligations and the adoption of digital payment methods is increasing. This event is believed to have a significant effect on the level of taxpayer compliance and tax revenue from the vehicle sector. This study uses a qualitative method approach by collecting data through interviews with students on several campuses. Data analysis was carried out to test the relationship between tax literacy, digital payment prevention, and vehicle tax compliance. The results of the study show that good tax literacy significantly increases tax awareness and compliance, while the adoption of digital payments facilitates the payment process. This finding has important implications for the government in increasing tax literacy and expanding digital payment infrastructure to optimize tax revenue.

Keywords: Tax Literacy, Tax Revenue, Digital Payment, Vehicle Tax, Tax Compliance

1. Pendahuluan

Menurut (Winarsih, 2022), Pajak merupakan sebuah kontribusi wajib yang dibayarkan kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan pada Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalannya secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara bagi sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat. Perpajakan memegang peran sentral sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai upaya strategis dalam pembangunan nasional serta pelayanan publik. Pajak di Indonesia terdiri dari dua kategori, yaitu pajak pemerintah pusat dan pajak pemerintah daerah. Pajak pemerintah pusat dikumpulkan dan digunakan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pajak pemerintah daerah dikumpulkan dan digunakan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Salah satu penerimaan pajak daerah yang krusial adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Namun, upaya peningkatan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor (PKB). Namun, upaya peningkatan pendapatan daerah dari sektor pajak menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh literasi perpajakan yang masih terbatas di kalangan masyarakat. Literasi perpajakan mencakup kemampuan memahami, mengakses peraturan perpajakan, dan kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan nasional. Apabila pengetahuan wajib pajak ini memadai, maka memiliki kecenderungan mereka



akan mempercayai otoritas pajak lebih patuh, pengetahuan perpajakan yang tepat akan dapat membuat persepsi apakah wajib pajak menentukan keputusan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya, oleh Anggadini, S. D., Surtikanti, S., Bramasto, A., & Fahrana, E dalam (Lauwrenza & Agustiniingsih, 2023).

Menurut Bornman dan Wasserman dalam (Sri & Sitepu, 2022) literasi pajak adalah proses dinamis yang melibatkan keterampilan dan kepercayaan diri dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan perpajakan dan konsekuensinya. Literasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak yang berhubungan dengan pemahaman tentang kewajiban pajak, kesadaran dan konsekuensi hukum, kesadaran akan fungsi pajak, serta pengelolaan keuangan yang baik dengan membayar pajak tepat waktu. Dalam penelitian (Putri Mardhatilla et al., 2023) di mana dalam penelitian ini ditemukan adanya pengaruh positif, namun tidak signifikan antara literasi dan kepatuhan pajak, yang dipertegas oleh penelitian (Risa et al., 2023) bahwa, literasi pajak akan berimbas pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Selain literasi pajak, hal krusial lain adalah mengenai kepatuhan wajib pajak menjadi isu yang penting pula, karena dalam pemungutan pajak ini apabila tingkat pengetahuan masyarakat menurut akan mengakibatkan pelaksanaan pembangunan negara akan terhambat. Oleh karena itu, penting bagi setiap daerah dapat menjalankan wajib pajak yang telah ditentukan oleh pemerintah dalam sistem yang sebaik-baiknya (Pravasanti, 2020).

Era digitalisasi adalah era di mana suatu zaman mengalami kemajuan pesat yang mengarah pada digital (Harry Saptarianto et al., 2024). Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa dampak signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi, termasuk dalam sistem perpajakan. Teknologi tidak hanya memberikan kepraktisan, tetapi juga efisiensi yang berdampak pada berbagai sektor kehidupan, terutama dalam pengelolaan pajak yang merupakan sumber pendapatan utama bagi negara untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik secara nasional.

Dalam era digital yang penuh dengan inovasi, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat membuka peluang optimalisasi penerimaan pajak, termasuk di sektor pajak kendaraan bermotor. Salah satu inisiatif yang diambil adalah penerapan sistem pembayaran digital untuk memudahkan dan meningkatkan efisiensi pembayaran pajak. Sebagai contoh, aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) diperkenalkan untuk memungkinkan wajib pajak membayar pajak kendaraan tanpa harus datang ke kantor Samsat atau layanan Samsat Keliling. Sistem pembayaran digital seperti SIGNAL (Samsat Digital Nasional) meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pembayaran pajak kendaraan, sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan dan penerimaan pajak secara keseluruhan.

Seiring dengan era digitalisasi ini, wajib pajak perlu memahami dengan baik literasi perpajakan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pemahaman yang memadai mengenai kewajiban perpajakan serta manfaat pajak bagi pembangunan daerah akan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu dan akurat. Namun, rendahnya tingkat literasi perpajakan menjadi kendala bagi sebagian wajib pajak dalam memahami pentingnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berkontribusi langsung terhadap pendapatan daerah.

Disisi lain, implementasi sistem pembayaran digital, seperti yang tersedia di aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional), telah menciptakan terobosan besar dalam memudahkan proses pembayaran pajak. Kehadiran SIGNAL (Samsat Digital Nasional) memungkinkan pembayaran pajak kendaraan secara *online* tanpa perlu mengunjungi kantor Samsat secara fisik, sehingga mengatasi berbagai kendala aksesibilitas, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak untuk mendatangi lokasi pembayaran. Sistem digital ini bukan hanya mempermudah pembayaran, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena memungkinkan pencatatan yang lebih akurat dan dapat diaudit.

Dengan adanya literasi perpajakan yang memadai dan sistem pembayaran digital yang terintegrasi, diharapkan terjadi peningkatan dalam kendaraan dan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Digitalisasi dalam pembayaran pajak ini juga diharapkan mampu mempersempit ruang untuk penghindaran pajak, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, serta mendorong efisiensi dalam pengelolaan pajak daerah.

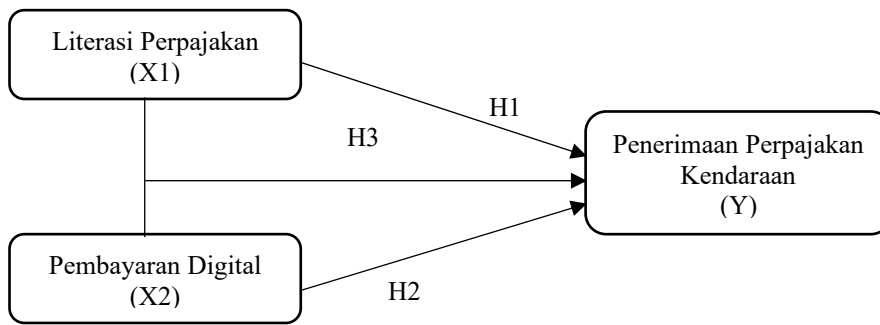
Oleh karena itu, kajian mengenai dampak literasi perpajakan dan penerapan sistem pembayaran digital terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor penting dilakukan. Kajian ini akan membantu memahami sejauh mana kedua aspek tersebut dapat berkontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak, serta membantu menyusun strategi untuk meningkatkan literasi dan penerimaan pajak secara efektif dan efisien di era digital.

Kerangka pemikiran pada gambar 1 menjelaskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : terdapat pengaruh variabel literasi perpajakan terhadap penerimaan perpajakan kendaraan

H2 : terdapat pengaruh variabel pembayaran digital terhadap penerimaan perpajakan kendaraan

H3 : pengaruh variabel literasi perpajakan dan pembayaran digital terhadap penerimaan perpajakan kendaraan



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono dalam (Suryani et al., 2018) metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat, digunakan sebagai sarana dalam menyelidiki kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen. Teknik pengumpulan data dan analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer, yang didapatkan dari dengan yang bersifat pertanyaan yang terbuka. Menurut Edi Riadi dalam (Sari & Zefri, 2019), data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Analisis data penelitian menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan teknik wawancara yang mendalam, dan kuesioner data primer yang digunakan pada jurnal penelitian ini dengan menyebarkan pertanyaan terbuka secara *online* melalui *google form*. Fokus pada penelitian ini untuk mengkaji dampak literasi perpajakan dan penggunaan pembayaran digital terhadap penerimaan perpajakan kendaraan bermotor.

Menurut Sugiyono dalam (Imron, 2019), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan. Populasi pada penelitian ini yaitu Mahasiswa di Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Gunadarma, Mercu Buana, STAH Dharma Nusantara Jakarta, dan Indraprasta PGRI. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampel *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Menurut (Qamar, S.H., M.H & Rezah S.H., M.H, 2020), *Non probability sampling* merupakan suatu teknik sampling yang menuntut peran dari sang peneliti yang jujur, termasuk dalam menentukan populasi dan sampel, serta tidak ada ukuran-ukuran yang jelas dapat dipergunakan sampai seberapa jauh sampel yang ditarik dapat mewakili populasinya, sehingga membuat suatu generalisasi atau hanya memberikan gambaran kasar tentang suatu kumpulan elemen dalam populasi. Menurut Sugiyono dalam (Azis, 2022), *accidental sampling* merupakan sebuah teknik dalam upaya menentukan sampel yang didasarkan dengan kebetulan, kebetulan yang dimaksud ini adalah siapa saja yang kebetulan bertemu dengan si peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel namun jawaban yang dapat dijadikan sebagai sampel adalah apabila memandang orang tersebut cocok atau sesuai dengan bahasan dan atau konteks penelitian sehingga dijadikan sebagai sumber data. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan mahasiswa di beberapa universitas di Jabodetabek yang memiliki latar belakang pendidikan di fakultas Ekonomi dan Bisnis, namun kami juga mengambil beberapa responden di luar fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memiliki pemahaman perpajakan serta mekanisme perpajakan. Jumlah koresponden pada penelitian berjumlah sebanyak 81 responden, namun yang memungkinkan menjadi sampel hanya 55 responden.

3. Hasil dan Pembahasan

Pertanyaan-pertanyaan pedoman wawancara yang ditujukan untuk responden ditampilkan pada tabel 1.

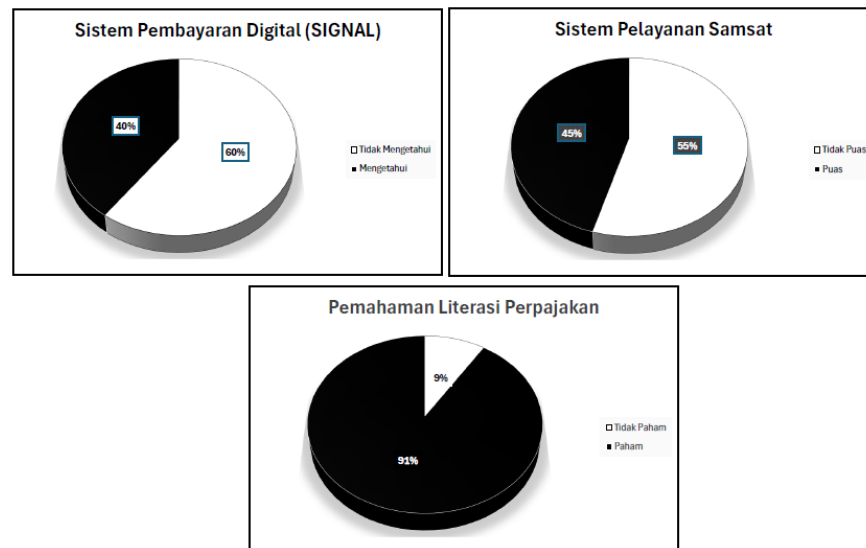
Tabel 1. Pedoman Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah anda mengetahui apa itu pajak?	Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan kepada negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran publik, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan layanan publik lainnya. Ada berbagai jenis pajak, termasuk pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak kendaraan bermotor, dan pajak

No.	Pertanyaan	Jawaban
		bumi dan bangunan (PBB). Pajak bertujuan untuk mendukung pembangunan dan pemerintahan.
2.	Apakah dengan membayar pajak kendaraan itu penting bagi anda? Jika iya, mengapa?	Ya, apabila tanpa dengan dorongan dan inisiatif membayar pajak, berpotensi negara kehilangan sumber dayanya untuk membiayai berbagai kegiatan pembangunan. Walau pajak bersifat memaksa, namun efek atau dampaknya mungkin tak terasa secara langsung namun dapat meningkatkan hajat orang banyak.
3.	Apakah anda pernah membayar pajak kendaraan sendiri?	Tidak Pernah
4.	Apakah anda pernah mengalami keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan ? Jika pernah, berikan alasannya	Pernah, karena waktu yang terbatas untuk pergi membayar pajak kendaraan ke tempatnya
5.	Apakah anda mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan? Jika pernah, dalam hal apa?	Kendala administratif seperti akses ke layanan pembayaran
6.	Seberapa puas Anda dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsat atau tempat pembayaran pajak kendaraan lainnya?	Puas karena pelayanan yang diberikan oleh Samsat yang cepat dan kemudian prosedur yang jelas
7.	Apakah anda mengetahui aplikasi pembayaran pajak kendaraan (SIGNAL) ?	Tidak mengetahui aplikasi tersebut
8.	Apakah anda merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIGNAL?	Sangat terbantu untuk mempermudah pembayaran pajak
9.	Apa saja kendala dalam menggunakan aplikasi SIGNAL ?	<i>User Interface</i> aplikasi yang kurang rapih, informasi yang tidak relevan, dan beberapa iklan yang mengganggu dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga menyulitkan masyarakat untuk membayar pajak secara <i>online</i>
10.	Menurut anda, apa saran untuk pembayaran pajak melalui konvensional ataupun melalui aplikasi SIGNAL?	Tingkatkan stabilitas aplikasi tersebut agar pengguna tidak terkendala dalam menggunakan SIGNAL, Sediakan tutorial dan petunjuk yang mudah sehingga pengguna paham dalam menggunakan SIGNAL, Sediakan layanan seperti <i>chat bot</i> atau nomor kontak untuk membantu pengguna yang mengalami kendala teknis, dan saran dalam pembayaran pajak secara konvensional bisa di lakukan secara <i>payment</i> digital dan untuk pengurusan bisa di lakukan secara cepat.

Berdasarkan tabel 1, hasil data melalui wawancara dan kuesioner yang telah dilakukan terhadap para responden menunjukkan, mayoritas dari beberapa responden menganggap literasi perpajakan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari sebagai upaya dalam meningkatkan penerimaan perpajakan dan para responden juga menyadari manfaat dari literasi perpajakan adalah sebagai bentuk dari kontribusi mereka terhadap penerimaan pajak. Selain itu, responden percaya bahwa dengan literasi perpajakan, mereka dapat membantu negara dalam memahami, bahwa dengan membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilakukan sebagai masyarakat yang taat terhadap hukum. Menurut salah satu responden bernama Ferry Ardiansyah dari Universitas Mercu Buana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan bidang studi Akuntansi, berpendapat “jika kita membayar pajak kita secara tidak langsung ikut berkontribusi kepada negara untuk membangun pengembangan negara tersebut agar negara itu menjadi negara maju dan untuk diri kita sendiri ini dikarenakan ketika kita membayar pajak kendaraan kita secara langsung mendapatkan penanganan proteksi diri (Asuransi) dari negara seperti contohnya kecelakaan berkendara di jalan”. Sejalan dengan jawaban Ferry Ardiansyah, menurut Putu Maharianta dari Universitas Kwik Kian Gie,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan bidang studi Manajemen, berpendapat bahwa “membayar pajak kendaraan itu penting karena dengan membayar pajak kendaraan bukan hanya kewajiban saja tapi termasuk bagian kontribusi kita terhadap kemajuan bersama”. Maka secara garis besar, literasi perpajakan sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak, terutama di sektor pajak kendaraan. Apabila dilihat dengan seksama bahwa dengan sikap dan pandangan masyarakat terhadap perpajakan bergantung pada literasi mereka dan pemahaman mereka mengenai perpajakan baik itu dari tujuan diberlakukannya pajak serta manfaat apa saja yang mungkin tak dapat terasa secara langsung dari penerimaan pajak itu bagi pemerintah dalam hal pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2. Grafik hasil wawancara dan kuesioner kepada responden

Pada gambar 2, dari jawaban koresponden sebanyak 55 sampel, menganggap literasi perpajakan sebagai salah satu aspek penting yang harus dipahami secara mendalam, namun dari beberapa responden menganggap bahwa membayar pajak hanyalah membuang uang untuk hal yang tidak penting, seperti jawaban salah satu koresponden yang kami dapati bernama Rifka Wulandari dari Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, program studi Akuntansi bahwa “tidak juga, karena jika pajak tidak bisa dirasakan oleh para pembayar pajak menjadi kontra penting atau tidaknya”. Hal ini juga menunjukkan bahwa beberapa orang masih belum memahami arti penting dari apa itu pajak serta mereka mungkin mengira bahwa uang yang mereka bayarkan tersebut tidak dapat dirasakan olehnya. Dengan kurangnya inisiatif dari sebagian responden dalam memahami pajak hal ini disebabkan dari beberapa faktor, faktor paling utama adalah sebagian besar dari responden mungkin kurang edukasi dan pemahaman tentang penerimaan pajak kendaraan, selain faktor dari dalam diri mereka. Faktor lainnya mengapa penyebab dari kurangnya kesadaran pajak itu disebabkan karena rendahnya kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Kantor pelayanan pajak kendaraan (Samsat) merupakan tempat pelayanan publik guna mengurus berbagai kebutuhan baik itu pembayaran pajak kendaraan maupun penyesuaian fisik kendaraan dengan keadaan yang tertulis di BPKB kendaraan. Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat ini, dari koresponden yang kami jumpai bahwa, dalam hal pelayanan di kantor Samsat ini terdapat beragam jawaban, seperti sudah merasa puas maupun yang belum merasa puas. Beberapa koresponden yang merasa puas seperti salah satunya. Aditya Wardana dari Universitas Mercu Buana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Akuntansi yang mengutarakan “Tidak merasa sulit, karena banyak metode dalam membayar pajak kendaraan baik melalui *online* atau secara langsung”. Tetapi ada sebagian kecil dari koresponden yang tidak merasa puas terhadap pelayanan seperti yang dinyatakan oleh Made Adinda Adidjanja dari Universitas Indonesia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Ekonomi Pembangunan yang merasakan “ketidakpuasan akan pelayanan yang disebabkan kendala administrasi seperti akses pelayanan pembayaran”, selain itu kurangnya penerimaan dalam perpajakan ini, bisa disebabkan beberapa faktor, seperti pelayanan yang kurang responsif, fasilitas nya kurang memadai, dan informasi yang didapatkan kurang tepat. Dalam jurnal oleh (Gde Mantra Suarjana et al., 2020) “Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan” wajib pajak dalam membayar pajak atau memenuhi kewajibannya. Dari hal tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa apabila kepuasan pajak semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Selain penelitian yang dilakukan oleh Gde Mantra Suarjana et al., hal itu selaras dengan hasil jurnal yang dilakukan oleh (Revi Asyifa Dewi & Nurhayati, 2022) bahwasanya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang artinya,

apabila semakin besar kepuasan wajib pajak maka, kepatuhan mereka akan menaikan kewajibannya akan semakin meningkat. Dan dalam penelitian oleh (Silalahi et al., 2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kewajiban pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka, wajib pajak patuh untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sebagai upaya meningkatkan pendapatan atau penerimaan perpajakan kendaraan bermotor. Samsat membuat Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang diperkenalkan sebagai solusi. Pemerintah melakukan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional), guna mempermudah dan mengefisienkan waktu wajib pajak dalam menaikan kewajibannya. Meskipun aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) mendapat tanggapan yang positif dari beberapa responden, kendala teknis dan kurangnya sosialisasi menyebabkan masih banyak responden yang tidak mengetahui serta mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Sebagian besar responden tidak mengetahui aplikasi SIGNAL dikarenakan kurangnya pengenalan aplikasi kepada masyarakat. Namun, ada juga responden yang mengetahui aplikasi SIGNAL tersebut menurut beberapa responden yang telah memakai aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) mereka merespons hal positif, seperti yang disampaikan oleh Ridho Pangestu dari Universitas Gunadarma, Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi “Aplikasi ini sangat membantu ketika saya sedang di luar kota”. Tetapi tidak luput juga beberapa respons negatif seperti yang disampaikan oleh responden yang memakai aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Ifheng Budiansyah dari Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Program Studi Manajemen berkomentar “Kendala yang ditemui seperti masalah teknis, aplikasi lambat, kesulitan untuk memasuki beranda aplikasi SIGNAL, serta informasi yang kurang *up-to-date*”. Pelayanan di kantor Samsat mendapat tanggapan negatif dari sebagian besar responden, salah satu contohnya seperti yang disampaikan oleh Cindy Dwiyantri dari Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Program Studi Akuntansi mengatakan “Pelayanannya kurang ramah, informasi yang diberikan kurang tepat, fasilitas pelayanan kurang baik serta kendala administrasi dan akses yang kurang optimal”.

Secara keseluruhan, pengaruh dari literasi perpajakan berperan penting dalam penerimaan pendapatan pajak yang diperoleh dari wajib pajak terutama dalam kendaraan bermotor sebagai objek pajaknya. Kesadaran serta literasi perpajakan ini perlu didukung oleh fasilitas yang baik dalam rangka menuju kesadaran dalam membayar wajib pajak, terutama pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas penerimaan di sektor kendaraan bermotor, selain itu perlu faktor pendukung lainnya, seperti penggunaan sistem pembayaran secara digital, dan penggunaan aplikasi yang mendukung masyarakat dalam membayar pajak serta informasi seputar perpajakan. Aplikasi yang mendukung ini sudah dibuat aplikasi yang dimaksud adalah Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dalam hal ini ditunjukkan sebagai sarana pendukung yang dibuat dengan tujuan pengoptimalan pendapatan di sektor perpajakan ini merupakan langkah dalam transformasi digital di sektor perpajakan. Dengan fitur yang dihadirkan oleh SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dipercaya dapat membantu masyarakat dalam mengatasi kendala membayar pajak kendaraan bermotor yang selama ini berkebutuhan dengan masalah sistem konvensional yang terkenal dengan pelayanan kurang responsif dan dapat memberikan berbagai alternatif yang dapat dilakukan dalam menjalankan kewajibannya. Dalam hal ini, aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) diperlukan evaluasi lebih jauh dikarenakan aplikasi ini tidak hanya membantu dalam membayar pajak, tetapi aplikasi ini harus memberikan informasi yang relevan kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil pembahasan menunjukkan bahwa literasi perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran serta penerimaan pajak terutama di sektor kendaraan bermotor. Dari beberapa responden mayoritas menyadari pentingnya membayar pajak sebagai salah satu kontribusi terhadap pembangunan negara dan kepatuhan terhadap hukum. Namun, terdapat sebagian kecil responden yang masih menganggap pajak sebagai pemborosan terutama jika manfaatnya tidak dirasakan secara langsung. Secara keseluruhan, literasi perpajakan yang baik perlu didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti memberikan informasi yang relevan, dan sistem pembayaran yang lebih responsif. Oleh karena itu, peran pemerintah atau pembuat kebijakan sangat penting untuk meningkatkan edukasi perpajakan kepada masyarakat terutama kepada masyarakat yang sudah memiliki NPWP (Nomor Pajak Wajib Pajak) dan memastikan bahwa bahwa aplikasi seperti SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dapat memberikan pelayanan optimal guna mengoptimalkan penerimaan pajak di sektor kendaraan bermotor.

Penelitian selanjutnya mengenai literasi perpajakan masih menyimpan banyak potensi untuk digali lebih dalam. Beberapa arah penelitian yang menarik antara lain studi kasus mendalam terhadap implementasi kebijakan pajak daerah, analisis literasi perpajakan pada kelompok-kelompok spesifik seperti startup dan UMKM, serta pengaruh teknologi seperti kecerdasan buatan dalam sistem perpajakan. Selain itu, penelitian komparatif dengan negara lain dapat memberikan persepsi yang lebih luas mengenai praktik terbaik dalam meningkatkan literasi perpajakan, sementara itu persepsi keadilan pajak, pengaruh norma sosial, serta motivasi internal dan

eksternal dalam membayar pajak merupakan variabel penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Selanjutnya, evaluasi terhadap program edukasi perpajakan yang telah berjalan serta desain program baru yang lebih inovatif juga perlu dilakukan. Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pajak, serta mengevaluasi efektivitas berbagai strategi edukasi perpajakan yang telah diterapkan.

Referensi

- Azis, Y. A. (2022). *Metode Accidental Sampling: Cara dan Contoh*. Deepublishstore.Com. https://deepublishstore.com/blog/metode-accidental-sampling/#Kenapa_Menggunakan_Accidental_Sampling
- Gde Mantra Suarjana, A. A., Made Partika, I. D., Sura Ambara Jaya, I. M., & Gst Nym Suci Murni, N. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 147–157. <https://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/view/1997>
- Harry Saptarianto, Shelvi Deviani, Syamas Isti Anah, & Indah Noviyanti. (2024). Menghadapi Tantangan Era Digital, Strategi Integrasi Media Sosial, Literasi Digital dan Inovasi Bisnis. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 128–139. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.955>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Lauwrenza, V., & Agustiningsih, W. (2023). Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Pajak Indonesia*, 7(1), 37–44.
- Pravasanti, Y. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 142–151. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1165>
- Putri Mardhatilla, D., Marundha, A., Eprianto, I., Ekonomi dan Bisnis, F., & Bhayangkara Jakarta Raya, U. (2023). Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Economina*, Vol.2 No.2, 1–12.
- Qamar, S.H., M.H, D. N., & Rezah S.H., M.H, F. S. (2020). *Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal* (A. K. Muzakkir & F. Rahman (eds.); Cetakan Pe). CV. Social Politic Genius (SIGn).
- Revi Asyifa Dewi, & Nurhayati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Cimahi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2, 414–421. <https://doi.org/10.29313/besa.v2i1.1713>
- Risa, N., Bilqis, G. D., & Susanti, N. L. (2023). Pengaruh Penerapan Insentif Pajak, Tax Literacy Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 14(1), 72–81. <https://doi.org/10.33558/jrak.v14i1.5842>
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Silalahi, S., Mochammad Al Musadieg, Dr, M., & Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M. S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. 1(1), 1–5. perpajakan.studentjournal.ub.ac.id
- Sri, A., & Sitepu, R. (2022). Literasi Perpajakan Dengan Sistem E-Filling dan E-Billing Di KPP Tegalsari Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (Embiss)*, 2, 481–486.
- Suryani, I., Bakiyah, H., Isnaeni, M., & Sitasi, C. (2018). Strategi Public Relations Pt Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *EJournal*, 9(9), 1–9.
- Winarsih, E. (2022). Evaluasi Perhitungan, Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 Atas Karyawan Tetap (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian Makassar). *Jurnal Riset Perpajakan*, 1(2), 27–34.