

Analisis Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Ice Veronika Yovianti^{1*}, Mudasir², Tasrif Zofir³

¹ Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik

² Dosen Stisipol Candradimuka

³ Dosen Stisipol Candradimuka

*) Penulis korespondensi: iceveronika85@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi E-Dempo ini akan memudahkan masyarakat dalam memberikan informasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Hal tersebut tertuang dalam perjanjian kerjasama antara Dishub Polda Sumsel dengan Ditjen Pajak Daerah Sumsel dengan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Selatan dengan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Nomor 09/VII/2019/DITLANTAS, Nomor 3/ BP/ UM/2019, Nomor P/ SO/ 27/2019, dan Nomor 062/ Dir .P/2019 Pengembangan dan pemanfaatan aplikasi layanan elektronik samsat daerah online untuk pelayanan administrasi/hukum kewilayahan di Sumatera Selatan. Wajib Pajak yang ingin mengetahui data kendaraan bermotor dan informasi pajak terutang kini dapat diakses melalui aplikasi bernama E-Dempo. Sebelum mengoperasikan aplikasi ini, silahkan download aplikasi E-Dempo di Android Playstore. Setelah instalasi, wajib pajak cukup memasukkan nomor polisi kendaraan (nopol) dan informasi pajak kendaraan akan ditampilkan bersama dengan nomor registrasi, daftar, informasi proses, e-KTP, eTBPKP, pengaduan dan pedoman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penegakan pajak dengan menggunakan aplikasi E-Dempo pada Badan Pendapatan Daerah Sumatera Selatan. Permasalahan dari survey tersebut adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi E-Dempo karena pelaksanaan pembayaran pajak dengan menggunakan aplikasi E-Dempo sering menimbulkan error dan gangguan pada jaringan smartphone serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa: secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan maksimal. Walaupun masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan seperti Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo masih sering error/ mengalami gangguan jaringan smartphone serta Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Dempo

Kata Kunci: Pajak, Aplikasi E-Dempo, Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

This e-Dempo application will make it easier for the public in providing motor vehicle tax information (PKB) and Motor Vehicle Title Fee (BBNKB). This is stated in the cooperation agreement between the South Sumatra Police Traffic Directorate and the Regional Revenue Agency of South Sumatra Province and PT. Jasa Raharja (Persero) South Sumatra Branch with PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan and Bangka Belitung Number 09 / VII / 2019 / DITLANTAS, Number 43 / BP / UM / 2019, Number P / SO / 27/2019, and Number 062 / Dir / P / 2019 concerning the Development and Utilization of the Regional Samsat Online Electronic Service Application for services in the Administrative / Legal Region of South Sumatra Province. For taxpayers who want to know information on motor vehicle data and the amount of tax to be paid, now it can be accessed with an application called E-dempo. Before operating this application, first download the e-dempo application on the Android Playstore. After installing, the taxpayer only needs to enter the vehicle's police number (nopol) and it will display motorized vehicle tax information, lists, process information, e-KTP, e-TBPKP, complaints and guidelines. The purpose of this study was to analyze the implementation of tax payments using the E-Dempo application at the Regional Revenue Agency of South Sumatra Province. The problem in research is that the implementation of tax payments using the E-Dempo application is still often error / experience smartphone network problems and lack of socialization to the public so that many people do not know about the E-Dempo application. The data analysis technique used in this research is qualitative data analysis techniques. This research shows that: overall the implementation of tax payments using the E-Dempo application at the Regional Revenue Agency of South Sumatra Province has been implemented optimally. Even though there are still obstacles / obstacles in the implementation of tax payments using the E-Dempo application at the Regional Revenue Agency of Sumatra Province South, such as the implementation of tax payments using the E-Dempo application, still often have errors / experience smartphone network problems and lack of socialization to the public so that many people do not know about the E-Dempo application.

Keywords: Taxes, E-Dempo Applications, Motor Vehicles

PENDAHULUAN

Aplikasi e-Dempo ini akan memudahkan masyarakat dalam memberikan informasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Retribusi Kendaraan Bermotor (BBNKB). Hal tersebut tertuang dalam perjanjian kerjasama antara Polda Sumsel dengan Dishub Sumsel dengan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Selatan dengan Bank PT Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung No. 09/VII/2019/DITLANTAS, No. 3/BP/UM/2019, No.P/SO/27/2019 dan No. 062 / Dir. /P/2019 tentang Pengembangan dan Penggunaan Aplikasi e-service samsat online di daerah untuk pelayanan di bidang administrasi/hukum provinsi sumatera selatan.

Berikut ini proses registrasi Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Dapat diketahui bahwa laporan rincian penerimaan E-Dempo Periode 01 Juni 2019 s/d 13 Agustus 2019 sebanyak 75 wajib pajak yang berasal dari berbagai Kota/ Kabupaten di Sumatera Selatan. Akan tetapi dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih terdapat hambatan antara lain:

- a. Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo masih sering eror/ mengalami gangguan.
- b. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Dempo.

Sosialisasi E-Dempo baru pertama kali dilakukan di Kambang Iwak Palembang dan diluncurkannya aplikasi Samsat Online Nasional (SAMOLNAS). Kegiatan yang dilaksanakan pada tanggal 29 September 2019 pukul 6.30 pagi yang dihadiri oleh Bapak Herman Deru, Gubernur Sumatera Selatan. Hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang membayar pajak kendaraan dengan datang langsung ke Kantor Samsat Sumatera Selatan.

Electronic Data and Tax System Online (EDEMPO) dan Samsat Online System (SOS yang merupakan gabungan dari Bank Sumsel Babel dan Ditlantas Polda Sumsel, Bapenda Provinsi Sumatera Selatan dan Jasa Raharja.) Aplikasi Samolnas, E Dempo dan SOS mulai diperkenalkan ke publik sarana digital pencatatan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat Sumatera Selatan, yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu dalam antrian panjang untuk melakukan pembayaran di kantor pusat samsat dan atm dan atm, bank sumsel babel juga memberikan kemudahan bagi masyarakat Sumsel untuk membayar pajak kendaraan bermotor dari mana saja dimana, kapan saja tanpa harus datang ke kantor Samsat cukup hanya melalui Mobile Banking Bank Sumsel Babel, dapat diunduh melalui gadget/handphone dengan tujuan Peluncuran ini untuk memperkenalkan layanan digital.ics kepada publik.

Berdasarkan identifikasi berbagai permasalahan tersebut serta mengingat pentingnya Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo, maka peneliti ingin mengadakan penelitian mengenai Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan agar dapat berjalan optimal.

Dengan mengamati fungsi-fungsi manajemen, dapat diketahui bahwa menurut Terry (Fathoni, 2006:29) manajemen terdiri dari (tiga) fungsi, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Sementara itu, diketahui juga bahwa aspek dalam manajemen adalah people/manager dan proses, oleh karena itu dalam kerangka penelitian ini, pelaksanaan pembayaran pajak menggunakan aplikasi E-Dempo meliputi salah satu hal berikut: proses melakukan pembayaran pajak oleh E-Dempo penerapannya, termasuk mengkaji langkah-langkah pembayaran pajak, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan.

a. Perencanaan

Perencanaan menurut Newman dalam Handyaningrat (199 : 126) adalah suatu keputusan tentang apa yang akan dilakukan untuk masa yang akan datang, yaitu suatu rencana yang diproyeksikan menjadi tindakan. Perencanaan adalah menentukan usaha atau tindakan apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan, dimana, kapan, oleh siapa dan bagaimana. Alasannya, tanpa perencanaan tidak ada dasar untuk melakukan kegiatan tertentu dalam rangka pencapaian tujuan. Menyadari pentingnya perencanaan, sangat penting untuk mengembangkan rencana yang baik untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan refleksi tersebut, suatu rencana dapat dikatakan baik jika memenuhi ciri-ciri sebagai berikut:

1. Rencana harus memfasilitasi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan
2. Perencanaan yang nyata memahami hakikat tujuan yang ingin dicapai
3. Memenuhi persyaratan teknis
4. Rencana tersebut harus disertai dengan detail yang cermat

5. Hubungan rencana dengan pelaksanaan
6. Sederhana
7. Fleksibilitas
8. Rencana yang menimbulkan risiko
9. Rencana Praktik
10. Rencana sebagai alat untuk meramalkan masa depan.

Perencanaan juga didefinisikan sebagai “suatu proses pengambilan keputusan tentang tujuan apa yang harus dicapai pada suatu saat di masa depan dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut” (Keban, 2000 :delapan puluh enam).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa dalam suatu perencanaan harus ada dua hal, yaitu:

1. Menetapkan tujuan dan
2. Mengidentifikasi kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dengan kata lain, suatu rencana memerlukan refleksi sebelum melakukan kegiatan penelitian pendahuluan untuk memperoleh data dan fakta yang relevan. Berdasarkan beberapa uraian konsep sebelumnya, untuk melihat pengelolaan dari segi perencanaan dalam pelaksanaan pembayaran pajak dengan menggunakan aplikasi E-Dempokan dilihat dari indikator sebagai berikut:

- a. Sumber Daya Manusia
- b. Dana/anggaran
- c. Sarana dan prasarana

b. Pengorganisasian

Organisasi adalah suatu kegiatan untuk menciptakan keterkaitan dalam rangka menjalin hubungan yang baik antara masing-masing departemen dan sub-bagian agar terjadi koordinasi yang lancar di antara para peserta dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jabar (2003:26) mendefinisikan organisasi sebagai berikut: organisasi adalah penetapan pekerjaan yang akan dilakukan, pengelompokan tugas dan tanggung jawab, wewenang dan pembagian kerja untuk setiap pegawai, identifikasi hubungan. Terintegrasi dengan kuat dan jelas dan antar hubungan yang terdefinisi dengan baik, memungkinkan setiap orang untuk bekerja sama seefektif mungkin untuk mencapai tujuan.

Organisasi adalah model hubungan di mana orang-orang yang dipimpin oleh manajer mengejar tujuan bersama (Stoner, 2000 :). Menurut Encyclopedia Indonesia, organisasi adalah suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Organisasi adalah proses menciptakan hubungan antara bagian-bagian dari suatu organisasi sehingga semua kegiatan ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi. Siagian (2003: 5) mendefinisikan organisasi sebagai kumpulan total orang, alat, tugas, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang menciptakan suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu unit aktivitas yang ditentukan.

Pengorganisasian adalah proses merancang struktur formal, pengelompokan, pengorganisasian, dan pembagian tugas atau pekerjaan antar organisasi sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Sedangkan menurut Kamus Kosakata Bahasa Indonesia (Handoko, 2009: 256), organisasi adalah sesuatu yang digambarkan sebagai sesuatu yang terpusat dan mengandung tugas-tugas yang sangat khusus. Berdasarkan definisi ini, dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah penentuan tugas yang akan dilakukan, pengelompokan tugas dan tanggung jawab, wewenang dan pembagian kerja kepada setiap pegawai, identifikasi keputusan departemen tentang hubungan.

Prinsip-prinsip organisasi yang baik meliputi: (1) tujuan yang jelas, (2) pembagian kerja, (3) desentralisasi, dan (4) kesatuan komando dan tanggung jawab. Organisasi yang membayar pajak menggunakan aplikasi E-Dempo, dilihat dari indikator sebagai berikut:

- a. Menetapkan tujuan dengan jelas
- b. Pembagian kerja sesuai tugas pokok dan fungsi
- c. Otorisasi
- d. Kesatuan komando dan tanggung jawab

c. Pelaksanaan

pelaksanaan adalah aktivitas operasional berasal rencana yang telah dipengaruhi atau mengimplementasikan rencana yang terdapat. dari Kamus akbar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta (2005: 553)) yg dimaksud dengan pelaksanaan adalah “perbuatan atau melaksanakan”. pelaksanaan ialah penerapan berasal adanya planning yg sudah ditetapkan. seluruh hal yg ada di pelaksanaan wajib memiliki perencanaan yang diakomodasikan secara baik serta menghasilkan suatu aktivitas yang benar-benar berdasarkan pada perencanaan yang baik juga menjadi akibatnya rencana tadi terjamin untuk dilaksanakan. Akomodasi isi planning bisa menyangkut unsur-unsur primer yg ditetapkan sebelumnya di perencanaan.

d. Pengawasan

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Fungsi pengawasan pada dasarnya mencakup empat unsur yaitu: Pengawasan adalah kegiatan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan untuk melihat kesesuaian pelaksanaan dengan acuan yang telah ditentukan sebelumnya. Definisi pengawasan yang dikemukakan oleh Robert J.

1. Pengawasan pendahuluan yaitu dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Jadi pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi
2. Pengawasan *concurrent* yaitu pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan.
3. Pengawasan umpan balik yaitu mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Tetapi ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan disamping kegunaan dua bentuk pengawasan itu. Ketiga, pengawasan yang berlebihan akan menjadikan produktivitas berkurang.

Terry dalam Manullang (2005: 172) Pengawasan adalah menentukan apa yang ingin dicapai, yaitu mengevaluasi hasil pekerjaan dan bila perlu mengambil tindakan korektif agar hasil pekerjaan sesuai dengan rencana. Dia lebih lanjut mencatat bahwa tujuan Pengawasan adalah untuk menunjukkan kelemahan dan cacat dengan tujuan mengoreksi dan mencegah terulangnya kembali. Berdasarkan teori tersebut, maka pengawasan mengenai Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo dalam penelitian terdiri dari:

- a. Monitoring
- b. Evaluasi

Berdasarkan kenyataan dan permasalahan yang ada pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo menggunakan teori menurut Terry (Fathoni, 2006: 29).

METODE PENELITIAN

Bila dilihat dari jenis data dan teknik analisis yang digunakan, maka penelitian ini menggunakan data dan teknik analisis kualitatif. Definisi operasional adalah suatu petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel tentang bagaimana suatu variabel diukur (Singarimbun dan Effendi, 1995: 46). Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan diukur dengan menggunakan teori manajemen menurut Terry (Fathoni, 2006: 29).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis seperti yang telah diuraikan pada Bab I, terdapat permasalahan pokok dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut: Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo masih sering error/mengalami gangguan jaringan smartphone serta Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Dempo.

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari dokumen, hasil wawancara dengan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Kepala Bidang Pajak, Kepala UPTB PUSLIA, Kasi Bidang Pajak, Kasi pengelolaan pengembangan sistem aplikasi serta infrastruktur jaringan dan Wajib pajak sebanyak 3 orang pada tanggal 26 Oktober 2020 sampai dengan 29 Oktober 2020 serta hasil dokumentasi dan hasil observasi.

Analisis Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan ini menggunakan teori pengelolaan menurut Terry (dalam Fathoni, 2006: 29) yaitu sebagai berikut: 1) perencanaan terdiri dari: Sumber daya manusia, Dana/ Anggaran serta Sarana dan Prasarana, dan Perumusan tujuan dengan jelas, 2) pengorganisasian terdiri dari: Pembagian Kerja sesuai dengan tupoksi, Pelimpahan Wewenang serta Kesatuan Perintah dan Tanggung jawab, 3) Pelaksanaan terdiri dari: Identifikasi, Registrasi dan Penetapan pajak, 4) Pengawasan terdiri dari: Monitoring dan Evaluasi.

Berdasarkan mekanisme yang ada mengenai Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan maksimal. Walaupun masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan seperti Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo masih sering eror/ mengalami gangguan serta Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Dempo.

Untuk lebih jelasnya mengenai kendala/ masalah tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan

- 1) Secara kualitas, sumber daya manusia yang terlibat rata-rata berpendidikan Sarjana (S-1) dan setiap pegawai telah dilakukan pembinaan dan pelatihan. Sedangkan secara kuantitas, sumber daya manusia yang terlibat berjumlah 4 orang yang terdiri dari Kepala Sub Direktorat Registrasi dan Identifikasi Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan, sebagai elektorik registrasi sebanyak 1 orang, Kepala UPTB PUSLIA (Pusat Pengelolaan Informasi dan Aplikasi Pendapatan) Bapenda Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 1 orang, Kepala Seksi Pengelolaan Pengembangan sistem Aplikasi dan infrastruktur jaringan Bapenda Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 1 orang, dan pegawai Bank Sumsel-Babel sebanyak 1 orang.
- 2) Dana dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Demoberasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Selatan yaitu sebesar Rp 196.175.000,00. Dana tersebut dipergunakan untuk tenaga IT sebesar Rp. 41.400.000,00 untuk penyempurnaan disisi aplikasi ditlantas sebesar Rp 60.000.000,00
- 3) Sarana dan prasarana yang menunjang Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah Jaringan ISP dan VPN IP (provaider), Perangkat hardware server, Aplikasi penetapan serta Aplikasi pembayaran.0 dan untuk diaplikasi bapenda dan bank sumsel sebesar Rp 94.775.000,00.

Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan mencatat beberapa pengaturan agar pengembangan sasaran dapat berjalan efektif, yaitu: 1) Proses pengembangan tujuan yang relevan kepada individu yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan, 2) Semakin tinggi kepemimpinan bertanggung jawab untuk menurunkan tujuan ke tingkat yang lebih rendah, 3) Tujuan harus realistis, konsisten dengan lingkungan internal dan eksternal, baik saat ini dan masa depan, 4) Tujuan harus jelas, masuk akal dan merangsang anggota organisasi, 5) Tujuan keseluruhan disajikan dengan cara yang sederhana, 6) Tujuan Tujuan dari area fungsional organisasi harus selaras dengan tujuan organisasi secara keseluruhan dari organisasi, 7) Manajemen harus terus-menerus meninjau tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan pelaksanaan pembayaran pajak dengan menggunakan aplikasi E-Dempo pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah 1) meningkatkan kemandirian daerah melalui pengembangan infrastruktur esamsat, pengembangan inovasi layanan esamsat baru, peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan esamsat dan 2) meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembangunan infrastruktur esamsat.

a. Pengorganisasian

- 1) Pembagian tugas tersebut yaitu: a) Ditlantas Polda Sumsel sebagai elektronik registrasi, identifikasi dan verifikasi berkas kelengkapan (STNK, Notice pajak dan identitas), b) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai perhitungan dan penetapan (nilai jual kendaraan serta perumusan), c) Bank Sumsel Babel sebagai billing pembayaran sekaligus sebagai kas daerah, d) Disdukcapil provinsi sumatera selatan sebagai validasi NIK, KTP dan Nomor Kartu Keluarga.
- 2) Pelimpahan wewenang juga dilakukan secara detail sehingga tidak dapat dibantah oleh bawahan atau staf lain dari antar bidang. Adapun wewenang yang diberikan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yaitu: melaksanakan kewenangan

otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak daerah Provinsi dan juga sebagai koordinator di bidang Pendapatan Daerah lainnya.

- 3) Dibandingkan saat melakukan pekerjaan, pegawai perlu memperhatikan prinsip kesatuan komando agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan proses. Karyawan harus tahu kepada siapa mereka bertanggung jawab. Perintah dari pemimpin lain kepada seorang karyawan akan menggagalkan akuntabilitas dan pembagian kerja. Perintah yang diberikan kepada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan pembayaran pajak menggunakan aplikasi EDemopo adalah perhitungan dan penetapan (formula nilai jual kendaraan dan pajak kendaraan).

b. Pelaksanaan

- 1) Sebelum mengoperasikan Aplikasi E-Demopo, wajib pajak terlebih dahulu harus 1) mendownload aplikasi e-demopo di playstore android. Setelah menginstal, 2) wajib pajak melakukan registrasi dengan memasukkan nomor polisi (nopol) kendaraan, Nomor Induk Kependudukan (Nomor KTP) , Nomor Rangka (5 Digit terakhir), nomor ponsel, email dan wilayah cetak SKPD. Adapun, 3) Wajib pajak akan mendapatkan kode bayar yang terdiri dari 16 digit dan 4) Wajib pajak nanti tinggal memilih pola pembayaran yang diinginkan bisa melalui m-banking, ATM, maupun datang ke teller Bank SumselBabel. Sedangkan hambatan dalam registrasi yaitu Hal ini dapat dilihat dari Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Demopo masih sering error/mengalami gangguan jaringan smartphone serta Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Demopo.
- 2) Dalam proses identifikasi dilakukan setelah wajib pajak kendaraan bermotor melakukan registrasi/pendaftaran dan melakukan pembayaran pajak melalui m-banking/ATM Bank Sumsel Babel. Identifikasi dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Demopo dilakukan oleh polisi dan pegawai
- 3) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan kepada wajib pajak yang ingin mencetak SKPD di Samsat terdekat dengan membawa KTP asli, STNK asli dan struk/bukti pembayaran dari Bank Sumsel Babel untuk diverifikasi kevalidan berkas-berkas pembayaran pajak

c. Pengawasan

- 1) Penetapan pajak dalam Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Demopo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dihitung dari nilai jual kendaraan, bobot kendaraan dan tarif kendaraan yg dirumuskan ke sistem Samsat dan aplikasi e-demopo.
- 2) Monitoring dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Demopo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dilihat dari Tim Pembina Samsat yang terdiri dari Ditlantas, Polda Sumsel, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, PT Jasa Raharja dan BPD Sumsel Babel melakukan monitoring atas pelaksanaan perjanjian kerjasama melalui pertemuan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun yang dilakukan 3 bulan sekali. Monitoring dalam bentuk laporan penerimaan pajak per hari. Laporan penerimaan itu kemudian direkapitulasi dalam sebulan oleh seluruh bendahara penerimaan seluruh UPTB Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Waktu dan teknis pelaksanaan monitoring dilakukan berdasarkan kesepakatan para Tim Pembina Samsat.
- 3) Evaluasi dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Demopo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah terlaksana

dengan sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dilihat daridilakukan dalam bentuk rapat rekonsiliasisetiap sebulan skli seluruh bendahara penerimaan per UPTB Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan melakukan rekonsiliasi atau pencocokan data transaksi penerimaan pajak dengan data transaksi pembayaran dari Bank Sumsel Babel dan dihadiri juga bagian Akuntansi BPKAD sebagai pemegang Kas Umum Daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan maksimal.Walaupun masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sepertiPelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Dempo masih sering error/ mengalami gangguan serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai Aplikasi E-Dempo.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*. Jakarta: Rineka Cipta
- [2] Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta: Rineka Cipta.
- [3] Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber DayaManusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- [4] Handoko, T Hani. 1995. *Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan.Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung
- [5] Harahap, TriRustiana, 2010. *Studi TentangKualitas Pelayanan Publik (StudiKasusKTPdiKotaBekasi)*.Yogyakarta.MAP-UGM.
- [6] Hasibuan, Malayu,S.P.1999.*Manajemen Sumber Daya manusia*.Jakarta: CV Haji Masaung. *Jabar.2004. Evaluasi Program Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara*
- [7] Keban, T. Yeremias. 2004.*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media*. Yogyakarta.Kusnadi.
- [8] Manullang, M. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah MadaUniversity Press.
- [9] Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

- [10] Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- [11] Poewardarmita. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesi. Jakarat: Rineka Cipta
- [12] Rahayu, Amy, Y.S, 1997. *Fenomena SektorPublik dan Era Service Quality (Serqual) dalam Jurnal Bisnis dan Birokrasi No.1 Vol.1*
- [13] Ratminto & Winarsih, Atiksepti,2005, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Mode Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- [14] Siagian.2009. *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta Bumi Aksara
- [15] Sianipar, 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta.LAN-RI
- [16] Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- [17] Stoner, (1992), *Manajemen, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- [18] Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [19] Syafiie, Inu Kencana. 1998. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT PERTJA
- [20] Tarigan.2005. Menulis Sebagai.Dalam buku Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta. Warni Sri.
- [21] Trey. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*, Penerbit Gramedia Pustaka.
- [22] Trigono. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta.LP3ES.
- [23] Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- [24] Zeithamel, A. Parasutamma, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. United States of America. The Free Press A Division Of Macmillan, Inc.