



Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Literatur Dampak e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Bali

Ni Komang Ayu Della Anggreni*

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: dellaanggreni1506@gmail.com

Abstract

Digital transformation in public services is an integral part of bureaucratic reform aimed at creating efficient, transparent, and accountable services. One of its implementations is the application of the e-Samsat system for Motor Vehicle Tax (PKB) payments in Bali Province. This study aims to evaluate the impact of e-Samsat implementation on taxpayer compliance levels through a literature review of various studies conducted between 2019 and 2024. The method used is a qualitative literature review analyzing findings from six relevant main studies. The analysis results indicate that the success of e-Samsat is greatly influenced by public perception of the system's ease and benefits, the level of socialization, service quality, as well as internal taxpayer factors such as awareness, morality, education, and economic conditions. Although there are challenges in its implementation, the upward trend in PKB revenue shows that digital transformation is beginning to have a positive impact. Therefore, to ensure the sustainability and effectiveness of digital services like e-Samsat, synergy is needed between technology development, public education, and comprehensive policy integration.

Keywords : digital transformation, e-Samsat, public service, taxpayer compliance, digital literacy, motor vehicle tax

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan bagian integral dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu implementasinya adalah penerapan sistem e-Samsat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan e-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak melalui studi literatur dari berbagai penelitian yang dilakukan antara tahun 2019 hingga 2024. Metode yang digunakan adalah studi literatur kualitatif yang menganalisis temuan dari enam penelitian utama yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa keberhasilan e-Samsat sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan manfaat sistem, tingkat sosialisasi, kualitas pelayanan, serta faktor internal wajib pajak seperti kesadaran, moral, pendidikan, dan kondisi ekonomi. Meskipun terdapat tantangan dalam penerapannya, tren peningkatan penerimaan PKB menunjukkan bahwa transformasi digital mulai memberikan dampak positif. Oleh karena itu, untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan digital seperti e-Samsat, diperlukan sinergi antara pengembangan teknologi, edukasi publik, dan integrasi kebijakan yang menyeluruh.

Kata Kunci: transformasi digital, e-Samsat, pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak, literasi digital, pajak kendaraan bermotor

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat modern, termasuk dalam hal interaksi antara warga negara dan institusi pemerintahan. Di era digital yang berkembang pesat seperti saat ini, masyarakat menuntut pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga transparan, efisien, serta akuntabel. Kebutuhan ini mendorong pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, untuk melakukan transformasi digital secara menyeluruh dalam tata kelola administrasi publik. Transformasi digital kini tidak lagi dipandang sebagai alternatif, melainkan telah menjadi suatu keniscayaan yang tidak dapat dihindari. Hal ini menjadi penting untuk menjawab ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas, sekaligus meningkatkan kinerja birokrasi secara menyeluruh.

Menanggapi tuntutan tersebut, Pemerintah Indonesia mengadopsi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. SPBE hadir sebagai strategi nasional yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu, SPBE diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat. Dalam kerangka ini, transformasi digital menjadi bagian integral dari reformasi birokrasi yang tidak hanya menyangkut aspek teknologi, tetapi juga menyentuh perubahan struktur kelembagaan, pola kerja, serta budaya pelayanan aparatur negara.

Salah satu bentuk konkret dari transformasi digital di bidang pelayanan publik, khususnya dalam konteks pajak daerah, adalah pengembangan sistem e-Samsat (Electronic Samsat) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Sistem ini merupakan inovasi layanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. e-Samsat dikembangkan melalui kerja sama antara pemerintah daerah, Kepolisian Republik Indonesia, Jasa Raharja, dan lembaga perbankan, sehingga memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran melalui berbagai kanal seperti ATM, mobile banking, dan aplikasi milik bank daerah.

Di Provinsi Bali, layanan e-Samsat mulai dioptimalkan sejak tahun 2019 melalui kerja sama antara pemerintah daerah dan BPD Bali serta beberapa platform pembayaran digital. Sebelum implementasi sistem ini, pelayanan pajak kendaraan masih dilakukan secara manual dan konvensional, yang menimbulkan berbagai permasalahan seperti proses administrasi yang lambat dan tidak efisien, kurangnya transparansi yang berpotensi membuka peluang praktik pungutan liar, dan keterbatasan jam operasional kantor Samsat. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, serta menurunnya kualitas pelayanan publik dan potensi pendapatan asli daerah. Selain itu, lemahnya sosialisasi serta minimnya upaya edukasi kepada masyarakat turut menjadi faktor yang memperburuk kondisi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, pola pikir masyarakat, dan efektivitas strategi komunikasi publik. Dalam konteks reformasi pelayanan pajak berbasis digital, pemerintah menanggapi permasalahan ini dengan mengembangkan layanan e-Samsat sebagai alternatif layanan yang cepat, mudah, dan transparan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk dilakukan suatu kajian literatur guna mengevaluasi dampak penerapan e-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Provinsi Bali. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memperkuat kebijakan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam sektor perpajakan daerah. Selain itu, hasil kajian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan inovasi layanan digital yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan partisipasi serta kepatuhan masyarakat.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Kajian dilakukan secara sistematis dan mendalam untuk mengevaluasi berbagai publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, khususnya mengenai pengaruh implementasi e-Samsat terhadap perilaku wajib pajak di wilayah Provinsi Bali. Sumber data dalam penelitian ini meliputi artikel-artikel dari jurnal nasional terakreditasi, prosiding seminar, serta laporan penelitian yang diterbitkan antara tahun 2019 hingga 2024.

Kriteria inklusi dalam studi ini adalah artikel yang secara eksplisit meneliti dampak atau efektivitas e-Samsat dengan fokus pada aspek kepatuhan wajib pajak, tingkat penerimaan masyarakat, dan kualitas pelayanan publik. Lokus penelitian dibatasi pada kabupaten dan kota di Provinsi Bali, sehingga memberikan gambaran lokal yang lebih kontekstual. Data dari artikel yang terpilih dianalisis melalui pengelompokan tematik untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, dan perbedaan temuan dari masing-masing studi. Analisis dilakukan dengan meninjau variabel-variabel utama yang sering muncul dalam studi terkait, seperti persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan, manfaat e-Samsat, tingkat sosialisasi, serta faktor-faktor internal wajib pajak seperti kesadaran, moral, pendidikan, dan kondisi ekonomi. Seluruh temuan kemudian

diinterpretasikan dalam kerangka transformasi digital dalam pelayanan publik, dengan fokus utama pada bagaimana e-Samsat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan..

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian pertama dilakukan oleh Saragih dkk. (2019) dengan judul "Implementasi Electronic Samsat untuk Kemudahan Administrasi". Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pendekatan wawancara dan observasi di Provinsi Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain sistem belum sepenuhnya berbasis online, sehingga masih terdapat keterbatasan akses digital. Kemudian sosialisasi mengenai e-Samsat masih minim dan kurang merata di masyarakat yang menyebabkan mereka cenderung masih menggunakan jasa calo dalam proses administrasi, sehingga mengindikasikan tingkat kepercayaan dan pemahaman terhadap sistem digital yang rendah. Dampak terhadap transformasi digital dalam pelayanan publik yang diungkapkan oleh studi ini adalah bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi semata, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat serta edukasi publik yang berkelanjutan guna meningkatkan penerimaan dan penggunaan layanan digital.

Penelitian kedua dilakukan oleh Ni Putu Mahindu Pradnya Utami dan Putu Sukma Kurniawan (2020) dengan judul "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Sosialisasi e-Samsat terhadap Penerimaan Masyarakat". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap e-Samsat di Denpasar. Metode yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 336 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut — persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan sosialisasi — berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat terhadap e-Samsat. Dampak terhadap transformasi digital yang diungkapkan adalah bahwa desain sistem digital yang user-friendly dan promosi yang tepat menjadi faktor krusial dalam meningkatkan adopsi layanan digital seperti e-Samsat.

Penelitian ketiga oleh Ni Kadek Ayu Widia dan I Nyoman Putra Yasa (2021) berjudul "Pengaruh Kesadaran, Kewajiban Moral, Tingkat Pendidikan dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh faktor-faktor internal wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 348 responden di Karangasem. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa semua variabel meliputi kesadaran, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan kondisi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dampak terhadap transformasi digital yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pentingnya literasi dan edukasi masyarakat sebagai pondasi utama untuk mendukung keberhasilan layanan digital seperti e-Samsat.

Penelitian keempat dilakukan oleh Kadek Wulandari Laksmi dkk. (2022) dengan judul "Pengaruh Penerapan e-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas e-Samsat, kualitas pelayanan, dan sosialisasi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei pada masyarakat Kota Denpasar. Hasil penelitian membuktikan bahwa ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dampak terhadap transformasi digital adalah penguatan pentingnya pendekatan terintegrasi yang menggabungkan teknologi, kualitas pelayanan publik, dan edukasi dalam mendorong keberhasilan transformasi digital.

Penelitian kelima oleh Agus Adhi Widyantika dan I Made Sudiartana (2023) dengan judul "Efektivitas Penerapan Samsat Drive Thru dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak" bertujuan untuk menilai efektivitas layanan Samsat Drive Thru sebagai inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi di Kabupaten Gianyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Drive Thru efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta penerimaan pajak daerah yang melebihi target. Dampak

terhadap transformasi digital yang disampaikan adalah bahwa meskipun layanan ini belum sepenuhnya digital, inovasi layanan yang cepat dan efisien dapat menjadi jembatan menuju penerimaan penuh terhadap sistem digital seperti e-Samsat.

Penelitian keenam dilakukan oleh Made Christin Dwitrayani dan I Made Sudiartana (2024) dengan judul "Pengaruh E-SAMSAT, Drive Thru, Sanksi Pajak, dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Tabanan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi pada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Drive Thru, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Namun, variabel e-Samsat dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Dampak terhadap transformasi digital yang dihasilkan adalah bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi; diperlukan pula strategi edukatif dan pendekatan hukum agar masyarakat terdorong untuk patuh.

Berdasarkan temuan dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas e-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh sinergi antara desain sistem yang optimal, edukasi publik yang berkelanjutan, kualitas pelayanan yang memadai, serta penerapan inovasi yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini selaras dengan data realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Bali selama lima tahun terakhir, yang menunjukkan dinamika penerimaan yang mencerminkan proses transisi menuju sistem pelayanan berbasis digital.

Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor 2019-2023

Tahun	Realisasi Penerimaan PKB
2019	1.560.964.729.126
2020	1.406.305.266.650
2021	1.415.682.687.835
2022	1.691.067.147.050
2023	1.742.228.994.500

Sumber : Bapenda Provinsi Bali

Pada tahun 2019, realisasi PKB mencapai Rp1.560.964.729.126, lalu mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi Rp1.406.305.266.650, mengalami penurunan sebesar 9,91% akibat dampak pandemi COVID-19 yang menurunkan aktivitas ekonomi serta kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun, pada tahun 2021 terjadi pemulihan sebesar Rp1.415.682.687.835 seiring meningkatnya adaptasi terhadap kanal digital, termasuk e-Samsat. Tren positif ini berlanjut pada 2022, dengan lonjakan menjadi Rp1.691.067.147.050, dan pada 2023 meningkat lagi menjadi Rp1.742.228.994.500, sebagai angka tertinggi dalam lima tahun terakhir. Penerimaan pajak mengalami kenaikan sebesar **23,82%** dalam tiga tahun terakhir. Kenaikan tersebut mencerminkan pemulihan ekonomi secara bertahap, ditambah dengan semakin efektifnya implementasi layanan digital seperti e-Samsat, yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Peningkatan ini juga menjadi indikator bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Bali, jika disertai dengan sosialisasi yang masif, peningkatan kualitas pelayanan, serta literasi digital yang memadai, dapat berdampak nyata terhadap peningkatan penerimaan daerah. Artinya, keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju kepatuhan yang lebih tinggi.

IV. Kesimpulan

Hasil analisis terhadap berbagai studi terdahulu dan data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Provinsi Bali periode 2019–2023 menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan e-Samsat sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor teknologi, sosial, dan kelembagaan. Temuan dari sejumlah penelitian menegaskan bahwa keberadaan teknologi digital seperti e-Samsat belum cukup untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan

apabila tidak diimbangi dengan persepsi positif masyarakat, kemudahan penggunaan sistem, serta sosialisasi yang merata. Di tahap awal implementasi, keterbatasan akses, rendahnya literasi digital, serta kurangnya edukasi publik menjadi hambatan utama yang menyebabkan banyak masyarakat masih memilih jalur konvensional atau menggunakan jasa pihak ketiga (calo). Di sisi lain, faktor internal seperti kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan, dan kondisi ekonomi terbukti memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepatuhan pembayaran pajak. Inovasi pelayanan seperti Samsat Drive Thru juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepatuhan, terutama karena memberikan kemudahan akses tanpa harus sepenuhnya bergantung pada sistem digital, sehingga menjadi jembatan menuju digitalisasi penuh. Tren penerimaan PKB yang sempat menurun sebesar 9,91% pada tahun 2020 akibat pandemi COVID-19, kemudian mengalami peningkatan sebesar 23,82% selama tiga tahun berikutnya, mencerminkan proses pemulihan yang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh peningkatan efektivitas layanan publik, termasuk pemanfaatan teknologi informasi.

Dengan demikian, untuk mewujudkan transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan dalam pelayanan pajak kendaraan, pemerintah daerah perlu mengedepankan pendekatan yang integratif dan adaptif. Hal ini mencakup pengembangan sistem digital yang user-friendly, peningkatan kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi yang berkelanjutan, serta edukasi publik yang mampu membentuk kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Transformasi digital bukan semata soal ketersediaan teknologi, melainkan juga soal kemampuan pemerintah dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat, menyesuaikan strategi pelayanan dengan kebutuhan lokal, serta membangun sistem yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, e-Samsat dan layanan digital lainnya memiliki peluang besar untuk menjadi tulang punggung pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan pendapatan daerah sekaligus kepatuhan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Bapenda Provinsi Bali (2024). Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Tahun 2023
- Christin, D. M., & Sudiartana, I. M. (2024). Pengaruh E-Samsat, Drive Thru, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan. *Journal Research of Accounting*, 6(1), 146-160.
- Darsana, N. M. L. A. P., & Ariwangsa, I. G. O. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 7(1), 150-157.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi electronic SAMSAT untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset) Vol*, 11(1).
- Utami, N. P. M. P., & Kurniawan, P. S. (2020). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi e-samsat terhadap penerimaan masyarakat menggunakan e-samsat (studi empiris masyarakat kota Denpasar). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*, 11(3), 618-629.
- Widia, K. A., & Yasa, I. N. P. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pendidikan dan kondisi keuangan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 101-108.
- Widyantika, A. A., Bhakti, I. P. W., Suriata, I. N., & Umbas, R. (2023). Efektivitas Penerapan SAMSAT Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 37(1).