

# **E-SAMSAT; INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA ERA TRANSFORMASI DIGITAL**

Oleh: KTIQ – 013

## **A. Pendahuluan**

E-SAMSAT atau lebih dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah serangkaian inovasi pelayanan publik dengan menggunakan sebuah aplikasi untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. E-SAMSAT merupakan bentuk inovasi yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Transformasi digital pada E-SAMSAT terbukti cukup efektif mendatangkan efisiensi kepada masyarakat dan meminimalisir praktik peras uang oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Islam memandang transformasi digital secara positif asalkan dipergunakan dengan cara yang bijak sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam, dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat telah membawa manfaat yang cukup banyak, tetapi hal ini juga membawa tantangan terbaru dalam menjaga keseimbangan hidup. Pengembangan teknologi berbasis digital dinilai cukup efektif dalam menangani kasus-kasus yang sering terjadi pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara manual, misalnya ada biaya tambahan yang tidak tercantum dalam ketentuan resmi agar layanan diproses lebih cepat.

Berdasarkan survei *Global Corruption Barometer (GCB) 2020* oleh *Transparency International Indonesian (TII)* memposisikan Indonesia pada urutan ketiga dari 17 negara Asia terkait tingkat suap pada layanan publik. Pengalaman suap yang dialami masyarakat paling tinggi terjadi di layanan kepolisian dengan persentase 41% jauh melampaui rata-rata di Asia yang hanya berkisar di 23%. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya upaya

menimalisir praktik suap menyuap oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, khususnya pada bagian pembayaran pajak kendaraan bermotor.<sup>1</sup>

Namun kenyataannya, pelaksanaan E-SAMSAT tidak memenuhi ekspektasi. Data menunjukkan bahwa efektivitas tingkat kepatuhan wajib pajak menggunakan E-SAMSAT masih rendah. Hal ini dapat terlihat dari sejumlah tunggakan pajak kendaraan yang masih dianggap tinggi, tanggapan masyarakat sangat minim terhadap penerapan E-SAMSAT, koneksi jaringan yang tidak memadai dan sering terjadi kesalahan di *server*. Mengenai hal itu secara keseluruhan, pengguna aplikasi sebagai media pembayaran kepada masyarakat belum berjalan dengan maksimal, khususnya dalam cakupan daerah-daerah.<sup>2</sup>

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Riau mengemukakan bahwa Provinsi Riau menduduki urutan ke 7 jumlah penduduk terbanyak yang tercatat sebanyak 6.39 juta jiwa. Berbanding lurus antara tingginya jumlah penduduk dengan jumlah kendaraan bermotor di suatu wilayah sehingga mempengaruhi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, termasuk Provinsi Riau.<sup>3</sup>

Sehubungan dengan hal itu, E-SAMSAT memiliki pengaruh yang kuat dalam memudahkan individu memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan. Islam memandang E-SAMSAT sebagai solusi untuk menjauhkan dari praktik-praktik yang dilarang dalam Islam, agar pengurusan surat menyurat kendaraan lebih transparan dan akuntabel. Namun dalam penerapannya diperlukan langkah-langkah untuk mensukseskan pelaksanaan E-SAMSAT antara lain, menggalakkan sosialisasi penerapan E-SAMSAT, penguatan keamanan dan perlindungan data, meningkatkan pelayanan

---

<sup>1</sup> <https://cnnindonesia.com>

<sup>2</sup> Sri Rahayu,dkk. *Implementasi E-Samsat Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor*: Journal Publicuho. 6(2). Hlm, 498

<sup>3</sup> Nurul Huda,dkk. (2022). *Sound Governance Pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau*: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah. 4(1). Hlm, 94.

*customer service* terhadap aplikasi E-SAMSAT dan yang terakhir adanya pengawasan dan evaluasi keberlanjutan.

Atas dasar pemikiran ini, penulis tergugah mengangkat permasalahan ini dalam sebuah karya tulis ilmiah yang akan membahas mengenai *E-SAMSAT; Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Era Transformasi Digital*. Dengan menggunakan teknik penulisan deskriptif kualitatif.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kajian Teoritis mengenai E-SAMSAT, Pajak Kendaraan Bermotor dan Transformasi Digital.**

#### **a. E-SAMSAT**

E-SAMSAT adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina E-SAMSAT sesuai peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia untuk melakukan pembayaran dan verifikasi tahunan secara daring. Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 terkait Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap berpendapat bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama SAMSAT dapat dilakukan melalui pembentukan Samsat Online Nasional.

Menurut pendapat Rahayu, E-SAMSAT merupakan sistem online pembayaran pajak melalui bank yang terkoneksi dengan data base Direktorat Jendral Pajak dan secara otomatis melakukan pembukuan pada rekening wajib pajak sebagai struk atau bukti pembayaran. Diterapkannya aplikasi E-SAMSAT ini sebagai inovasi yang dapat memudahkan individu untuk mematuhi pembayaran pajak kendaraan bermotor.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Muhammad Nooryudin Fazri. (2021). *Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat*: eJournal Administrasi Publik. 9(1). Hlm, 4872.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa E-SAMSAT adalah suatu layanan dalam bentuk daring, yang digunakan untuk melangsungkan pembayaran pajak, seperti pajak kendaraan bermotor yang proses pembayarannya bisa melalui bank yang telah berkolaborasi dengan pemerintah.

#### **b. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor baik untuk kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, yang meliputi berbagai jenis kendaraan seperti sepeda motor, mobil, bus, truk, dan kendaraan lainnya. Menurut pendapat Ruma, salah satu asal dari keuangan daerah yang terus dikelola dan dimanfaatkan secara sungguh-sungguh oleh pemerintah daerah adalah penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu harapan utama dalam penerimaan pendapatan daerah.

Pajak kendaraan bermotor masuk ke dalam indikator pajak Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Peraturan pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu tugas pelayanan publik atau pemerintah. Salah satu lembaga organisasi publik yang terkait secara langsung dengan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.<sup>5</sup>

Sesuai definisi di atas, dapat dipahami bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah.

---

<sup>5</sup> Indri Baqiyatus sholeha,dkk. *AnalisiEfektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 1(6). Hlm, 632.

### c. Transformasi Digital

Transformasi berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *transform* yang artinya mengendalikan suatu bentuk dari satu bentuk ke bentuk yang lain, sedangkan kata digital berasal dari kata *digitus* dalam bahasa Yunani yang bermakna jari jemari. Jari jemari orang dewasa berjumlah sepuluh. Nilai sepuluh yang terdapat pada jari tangan tersebut terdiri dari dua *radix*, yaitu 1 dan 0, oleh karena itu digital adalah deskripsi dari suatu bilangan yang terdiri angka 0 dan 1 atau *off* dan *on*.<sup>6</sup>

Transformasi digital adalah proses berkembangnya kemampuan teknologi untuk mengendalikan operasional dan menciptakan nilai di bidang digital. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Mc Grath dan Maiye, transformasi digital diartikan sebagai menggabungkan teknologi digital ke semua bidang dan operasi organisasi untuk mengarahkan pada perubahan infrastruktur organisasi yang dijalankan dan memberikan manfaat kepada pelanggannya.<sup>7</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa E-SAMSAT merupakan transformasi digital dalam menyelesaikan persoalan pembayaran pajak kendaraan bermotor, para wajib pajak dapat dengan mudah melihat dan memantau tagihan pajak mereka serta melakukan pembayaran dengan mudah dan aman. Jika terdahulu wajib pajak harus datang ke kantor untuk mengurus segala berkas dengan rentan waktu yang lama, kini prosesnya bisa dilakukan secara daring.

---

<sup>6</sup> Meilani. (2014). *Berbudaya Melalui Media Digital*: Humaniora. 5(2). Hlm,1012.

<sup>7</sup> Elma Oktaviani,dkk. (2023). *Transformasi Digital dan Strategi Manajemen*: Jurnal Oikoa Nomos. 16(1). Hlm17

## 2. Konsep Al-Qur'an mengenai Pajak Kendaraan Bermotor

Negara Indonesia adalah negara hukum yakni segala tindakan atau perbuatan harus sesuai dengan hukum, dengan kata lain segala perbuatan tidak boleh bertentangan dengan hukum yang telah ditetapkan, termasuk dalam menetapkan peraturan mengenai pajak kendaraan bermotor. Hal itu bertujuan agar menciptakan lingkungan yang aman dan mampu menerapkan hukum secara adil oleh semua warga negara.<sup>8</sup> Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah dalam Q.S An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا  
بَكُمُ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا  
يُعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (٥٨)

*“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baiknya yang memberikan pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”.*

Ayat diatas dijelaskan dalam Tafsir Al-Qurtubhi, bahwa amanah adalah tanggung jawab yang harus dipegang seseorang baik itu urusan agama maupun urusan dunia, yang mana perintah harus disampaikan secara adil bagi para wali, pemimpin dan hakim. Dalam Tafsir Al-Munir juga menjelaskan bahwa amanah adalah segala sesuatu yang diamanahkan kepada seseorang dan perintah memberikan suatu tanggung jawab kepada orang yang menerima dengan cara yang tepat.

---

<sup>8</sup> Fatma Nurbairi,dkk. (2022). *Tinjauan Hukum terhadap Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*: Jurnal Discretie. 3(2). Hlm, 95

Secara kesimpulan ayat diatas menjelaskan bagi individu yang diamanahkan wajib melaksanakan tugasnya dengan tulus, baik amanah kepada Allah SWT, orang lain atau diri sendiri. Namun, para pemimpin diharapkan menetapkan hukum sesuai dengan tempatnya.

Pelaksanaan pembayaran pajak dalam konsep penyelenggaraan negara diatur dalam undang-undang. Dalam konteks ulil amri kewajiban untuk mentaati peraturan ini sebagai penerapan kewajiban pemerintah Indonesia. Sebagaimana tercantum dalam Q.S An-Nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي  
الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى  
اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ  
ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩)

*“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (Pemegang kekuasaan) diantara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur’an) dan Rasul (Sunahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.*

Ayat diatas dijelaskan dalam Tafsir Al-Mishbah bahwa ayat ini ada perintah untuk patuh kepada ulil amri tidak dilengkapi dengan kata “taatilah” karena sesungguhnya ulil amri, tidak berhak untuk mendapatkan kepatuhan, jika ketaatan kepada ulil amri tersebut bertentangan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Allah dan Rasulullah. Sebaliknya, jika ketaatan kepada ulil amri tidak dalam hal yang bertentangan, maka harus ditaati. Dalam konteks ini Rasulullah menyatakan bahwa seorang muslim

harus mematuhi ulil amri, suka tau tidak suka asal tidak diperintahkan untuk melakukan dosa yang bertentangan dengan hukum syariat Islam.<sup>9</sup>

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan untuk taat kepada Allah dan juga ulil amri serta melaksanakan aturan-aturan yang telah ditetapkan sekalipun dirasa berat dan tidak sesuai dengan keinginan harus patuh kepada aturan yang telah ditetapkan oleh ulil amri tersebut. Ulil amri merujuk kepada para pemimpin yang diakui dalam masyarakat, seperti penguasa atau tokoh berwenang yang memiliki kewajiban dalam mensejahterakan umat.

Sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku, wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak terutang berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini telah ditegaskan dalam Al-Qur'an, sebagai berikut:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا  
يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ  
الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ  
يَدٍ وَهُمْ صَغِيرُونَ ء (٢٩)

*“ Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan kitab hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk”. (Q.S At-Taubah: 29)*

---

<sup>9</sup> Aprilita Hajar. (2022). Urgensi Akal dalam Asbab Al-Nuzul Q.S An-Nisa 54 dan 59: Journal of Qur'an and Hadith studies. 2(1). Hlm, 40.

Ayat diatas dijelaskan dalam Tafsir Al-Munir Wahbah Zuhaili, secara umum ayat ini berbicara mengenai bagaimana memperlakukan orang-orang yang tidak beriman kepada Allah SWT, ketika perang meletus. Dalam perundingan damai, ada opsi "jizyah" yang ditawarkan berupa pembayaran seperti pajak.

Dapat disimpulkan bahwa penetapan pajak sebagai pedoman kewajiban orang-orang untuk membayar pajak, sebagai bentuk imbalan atas perlindungan dan hak-hak yang telah mereka terima dalam suatu negara. Di mana negara bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak warganya.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menetapkan terdapat enam belas macam pajak daerah, ini terbagi menjadi lima jenis pajak provinsi dan sebelas jenis pajak kabupaten atau kota. Salah satu kategori pajak di tingkat provinsi adalah pajak untuk kendaraan bermotor, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan sumbangan yang diwajibkan kepada daerah yang berhutang oleh individu atau entitas yang bersifat memaksa sesuai dengan hukum tanpa menerima kompensasi secara langsung dan dipakai untuk kebutuhan daerah demi mencapai kemakmuran rakyat yang maksimal. Hal tersebut mengajarkan manusia agar tidak mengambil harta orang lain untuk kepentingan pribadi namunatas dasar kepentingan secara bersama-sama. Sehubung dengan hal ini, Allah telah menegaskannya dalam Q.S Al-Baqarah ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْرِكُوا بِهَا

إِلَى الْحُكْمِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ

وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۝ (١٨٨)

*“ Dan janganlah kamu makan harta diantara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.*

Dijelaskan dalam Tafsir Al-Qurthubi suatu hal yang haram menurut syariat yakni segala sesuatu yang diambil tanpa kerelaan hati pemilik harta tersebut, sedangkan menurut Ibnu Abbas dalam tafsirnya kata ini bermakna dia mengetahui bahwa ada hak orang lain yang ada padanya, dia juga mengetahui bahwa dirinya berbuat kesalahan karena telah memakan harta yang haram.<sup>10</sup>

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa jika dalam menerima harta orang lain dalam bentuk pembayaran pajak haruslah bersikap amanah dengan tujuan untuk kepentingan bersama serta mengedepankan keadilan dan kejujuran dalam kehidupan sosial dan hukum. Menghindari cara-cara yang tidak benar dalam menggunakan harta milik orang lain.

### **3. Potensi E-SAMSAT Membangun Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Wilayah cakupan administrasi untuk penerapan layanan E-SAMSAT dapat dijangkau oleh semua SAMSAT di daerah seluruh Indonesia. Setiap tahap pendaftaran yang sudah selesai akan menerima kode bayar yang digunakan untuk melakukan pembayaran melalui layanan *E-channel* perbankan (ATM) yang telah berkolaborasi dalam proses pembayaran.

Bagi wajib pajak yang telah menerima kode pembayaran bisa langsung melakukan pembayaran melalui ATM. Untuk pembayaran ini dapat dilakukan menggunakan kartu ATM pribadi, kode pembayaran

---

<sup>10</sup> Ismi Wakhidatul Hikmah. (2022). *Suap Dalam Q.S Al-Baqarah: 188*: Jurnal PAPPASANG. 4(1). Hlm, 84

berlaku selama maksimal 2 jam, jika belum melaksanakan pembayaran menggunakan kode tersebut maka tidak bisa diberlakukan lagi. Jika pemohon masih ingin melakukan pembayaran harus mendaftarkan ulang.

Tanda bukti pembayaran sah paling lama satu bulan harus ditukarkan dengan SKPD asli dan dilaksanakan pengesahan STNK, jika melewati waktu satu bulan tetap dapat ditukar dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK, tetapi bukti pembayaran yang melebihi rentan satu bulan tidak memiliki keabsahan operasional identitas kendaraan bermotor di jalan.

Potensi penerapan E-SAMSAT mengenai kepercayaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan dan keselarasan

Penerapan E-SAMSAT memudahkan pemilik kendaraan bermotor membayar pajak secara online sehingga lebih efisien dan dapat memperbaiki citra pembayaran pajak yang sering di cap rumit dan sulit.

b. Keterbukaan

E-SAMSAT membuka transparansi atas transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setiap transaksi akan tercatat di platform sehingga memudahkan wajib pajak untuk memantau catatan pembayaran.

c. Efisiensi

E-SAMSAT dapat mendukung peningkatan efisiensi dalam pengelolaan administrasi pajak untuk kendaraan bermotor. Dengan adanya sistem yang saling terhubung, maka proses administrasi bisa dilaksanakan dengan cepat dan mudah. Hal ini memberikan bantuan dalam meningkatkan efisiensi karyawan SAMSAT dalam mengelola proses administrasi agar dapat menyelenggarakan layanan dengan baik.

d. **Peluang Mengadakan Pendidikan**

E-SAMSAT dapat berfungsi sebagai saluran untuk menyebarkan informasi mengenai pelunasan pajak kendaraan bermotor dengan tepat dan akurat. Dengan keberadaan pendidikan ini, masyarakat dapat menyadari makna penting dari membayar pajak kendaraan.

Dengan menerapkan E-SAMSAT proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan lebih tepat guna sehingga pemerintah dapat membangun kepercayaan kepada wajib pajak guna meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

**4. Solusi Alternatif Mensukseskan Implementasi Kebijakan E-SAMSAT**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, meskipun E-SAMSAT memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan, namun masih ditemukan beberapa hambatan di dalam penerapannya. Untuk itu diperlukannya solusi alternatif untuk mensukseskan implementasi kebijakan E-SAMSAT tersebut, antara lain:

a. **Menggalakkan Sosialisasi Penerapan E-SAMSAT**

Efektivitas penerapan E-SAMSAT sangat ditentukan oleh sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat mengenai E-SAMSAT, seperti bagaimana mekanismenya dan proses penyelesaian terhadap pajak kendaraan bermotor berbasis digital. Untuk itu dengan memberikan sosialisasi terhadap masyarakat luas, penerapan E-SAMSAT merupakan langkah awal untuk meningkatkan kesadaran dan akan penggunaan sistem pembayaran pajak kendaraan secara digital.

Sosialisasi yang dimaksud bisa dilakukan secara langsung bertatap muka dengan masyarakat atau memanfaatkan berbagai media sosial seperti platform facebook, instagram, youtube dan twitter untuk menjangkau publik yang lebih luas. Berbagai video

tutorial, infografis, dan testimoni pengguna tentang kemudahan menggunakan E-SAMSAT.

Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Surah An-Nisa ayat 58, *“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baiknya yang memberikan pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”*. Dalam konteks sosialisasi hal ini dimaksud untuk memberikan informasi yang benar dan tepat kepada yang membutuhkan. Disampaikan dengan cara yang adil tanpa menonjolkan pihak atau kelompok tertentu.

b. Penguatan Keamanan dan Perlindungan Data

Penguatan keamanan dan perlindungan data dalam implementasi E-SAMSAT sangat penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat serta mencegah potensi penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi yang dapat merugikan pengguna. Seluruh data transaksi yang dikirim dan diterima melalui aplikasi E-SAMSAT harus di enkripsi menggunakan protokol yang kuat, seperti SSL/TLS (*Secure Socket Layer/ Transport Layer Security*), untuk melindungi informasi pribadi atau pengguna dari pembobolan data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab menggunakan cara yang salah untuk memperoleh keuntungan.

Hal ini senada dalam Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 188, *“Dan janganlah kamu makan harta diantara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”*. Mengambil informasi pribadi seseorang dengan cara

yang salah, seperti mencuri data pribadi, mengakses tanpa izin, dan menyalahgunakan data untuk keuntungan pribadi. Hal ini dianggap perbuatan yang haram karena merugikan pihak lain dan melanggar privasi kepemilikan orang lain.

c. Meningkatkan Pelayanan *Customer Service* terhadap Aplikasi E-SAMSAT

Tugas *customer service* adalah untuk mendukung semua orang yang membutuhkan informasi mengenai E-SAMSAT, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan terkini dari Tim Pembina E-SAMSAT berkaitan dengan inovasi-inovasi serta produk-produk terbaik yang diluncurkan di seluruh daerah. Dalam upaya mendekatkan programnya kepada masyarakat E-SAMSAT ini diharap dapat menjadi salah satu pilihan dari berbagai opsi pembayaran yang telah disediakan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memenuhi tanggung jawab pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penjelasan diatas, hal ini senada dengan firman Allah dalam surah At-Taubah ayat 29. Mengajarkan agar pajak dikenakan dengan bijaksana, transparan, dan memberikan kemudahn akses bagi masyarakat yang akan melakukan pembayaran, serta menjamin hak atas perlindungan dan layanan publik terjalin dengan baik.

d. Pengawasan dan Evaluasi Berkelanjutan

Pengawasan dan evaluasi yang rutin bisa memastikan bahwa aplikasi E-SAMSAT berfungsi dengan baik, memenuhi kebutuhan pengguna, serta mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang muncul. Tim Pembina SAMSAT bertanggung jawab merancang, mengawasi, dan mengevaluasi berbagai aspek operasional dan teknis dari E-SAMSAT serta memastikan bahwa sistem ini

berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan pelayanan yang optimal.

Hal ini senada dengan firman Allah dalam Surah An-Nisa ayat 59. Pengawasan terhadap E-SAMSAT perlu dilakukan oleh pihak yang berwenang, dengan memastikan bahwa sistem ini berjalan secara adil, transparan, dan tidak merugikan masyarakat. Tim Pembina E-SAMSAT yang bertanggung jawab atas sistem E-SAMSAT harus menjaga integritas dan memastikan bahwa kebijakan tersebut diterapkan dengan cara yang baik.

## **C. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan terdahulu, dapat penulis simpulkan bahwa E-SAMSAT adalah salah satu inovasi teknologi dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan, terobosan ini merupakan pembaharuan pemerintah menuju arah yang lebih baik dari segi perpajakan. Hal ini sejalan dengan konsep *siyash shariyyah* yang artinya bahwa sistem pemerintahan itu tidak statis, namun dapat berubah berdasarkan kebutuhan hidup manusia.

### **2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah di kemukakan sebelumnya, dapat penulis sarankan:

#### **1. Bagi Pihak Masyarakat**

Masyarakat perlu diberikan pemahaman yang jelas mengenai manfaat dan kemudahan pengguna E-SAMSAT sebagai solusi digital untuk pembayaran pajak kendaraan. Masyarakat perlu lebih disadarkan tentang pentingnya membayar pajak kendaraan secara tepat waktu. Hal ini bukan hanya untuk memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

Perhatian khusus perlu diberikan kepada masyarakat di daerah terpencil dengan menyediakan alternatif layanan dan dukungan teknis, memastikan bahwa E-SAMSAT dapat diakses oleh semua orang tanpa terkecuali.

## 2. Bagi Pihak SAMSAT

Diharapkan sistem E-SAMSAT senantiasa diperbaiki dan diperbaharui, seperti dapat melaksanakan validasi STNK dan pencetakan SKPD tanpa masyarakat atau wajib pajak mengunjungi kantor SAMSAT. Program E-SAMSAT adalah sebuah inovasi yang sangat efisien dalam membantu menyadari pentingnya menjalankan tanggung jawab untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas layanan juga perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar wajib pajak merasa nyaman saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian hal ini dapat meningkatkan pendapatan asli daerah yang selanjutnya akan disalurkan lagi untuk kesejahteraan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya

Aprilita, H. (2022). *Urgensi akal dalam Asbab Al Nuzul Q.S An-Nisa 54 dan 59*. *Journal of Quran and Hadith Studies*, 2(1)

Fazri, M., N. (2021). *Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan E-Samsat*: *eJournal Administrasi Publik*. 9(1).

Hikmah, I., W. (2022). *Suap Dalam Q.S Al-Baqarah: 188*. *Jurnal PAPPASANG*. 4(1).

Huda, N. (2022). *Sound Governance Pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau*: *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*. 4(1).

Meilani. (2014). *Berbudaya Melalui Media Digital*: *Humaniora*. 5(2).

Oktaviani, E. (2023). *Transformasi Digital dan Strategi Manajemen*: *Jurnal Oikoa Nomos*. 16(1).

Nurbaiti, F., & Wasis, S. (2022). *Tinjauan Hukum terhadap Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. *Jurnal Discretie*, 3(1)

Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M.Y. (2020). *Implementasi E-Samsat Untuk membangun kepercayaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor*. *Journal publicuho*, 6(2).

Sholeha, I., S. *Analisis Efektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling*: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 1(6).

Zubaidah, E., & Lubis, E.F. 920210. *Inovasi Layanan Aplikasi E-samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau*. *Jurnal Niara*, 14(2)

<https://cnn.indonesia.com>