

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI PENERAPAN *MOBILE PAYMENT*
DI KOTA KUPANG RPOVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Vivi Abinoam Manggoa
NPP. 31.0806

Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: Manggoavivi@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ricky, SE., MMSI

ABSTRACK

Problem/Background (GAP): *The large contribution of Motor Vehicle Tax to NTT's original regional income and the realization of good income every year, but there are still complaints from the public regarding the not yet optimal service provided by Kupang City SAMSAT. Objective: to describe the improvement in the quality of Motor Vehicle Tax (PKB) payment services through the implementation of mobile payment in Kupang City and the response of taxpayers to the perceived increase in service quality through the implementation of this payment method. Method: This research method is qualitative research to explain the problems that occur in more depth based on the service quality theory from Salim and Woodward (1992) in Hardiansyah (2011: 52) and for community responses it is analyzed using the UTAUT theory from Ventakesh (2003) through techniques data collection takes the form of direct and online interviews, observation and documentation. Results/Findings: Improving the quality of PKB payment services through the implementation of mobile payment which is assessed from 4 indicators, of which 3 indicators are able to be met, including: economical, efficient, and justice/equity, while the effectiveness indicators have not been met, while this improvement is also able to fulfill the principles- principles of public service according to KEPMENPAN-RB No. 63/2003 namely transparency, accountability, conditionality and equal rights. This research was also supported by community responses which were assessed from 4 indicators and analyzed using Nvivo 14, it was found that all of them were fulfilled and received many positive responses from the community with the hope that other PKB service features would be added. Conclusion: The application of the mobile payment method is able to improve the quality of PKB services in Kupang City and the improvement that occurs is considered good because it can fulfill the principles of public service and get a positive response from taxpayers.*

Keywords: *Service Quality, Mobile Payment, Motor Vehicle Tax, UTAUT*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor yang besar terhadap pendapatan asli daerah NTT dan memiliki realisasi pendapatan yang baik tiap tahunnya namun masih adanya komplain dari masyarakat terkait dengan belum optimalnya layanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Kupang. **Tujuan:** mendeskripsikan peningkatan kualitas layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui penerapan *mobile payment* di Kota Kupang dan respon wajib pajak terhadap peningkatan kualitas layanan yang dirasakan melalui penerapan

metode pembayaran ini. **Metode:** Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk dapat menjelaskan permasalahan yang terjadi dengan lebih mendalam berdasarkan teori kualitas layanan dari Salim dan Woodward (1992) dalam Hardiansyah (2011:52) dan untuk respon masyarakat dianalisis menggunakan teori UTAUT dari Venkatesh (2003) melalui teknik pengambilan data berupa wawancara langsung maupun daring, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Peningkatan kualitas layanan pembayaran PKB melalui penerapan *mobile payment* yang dinilai dari 4 indikator yang diantaranya 3 indikator mampu terpenuhi antara lain: ekonomis, efisien, dan keadilan/kemerataan, sedangkan indikator efektifitas belum terpenuhi, adapun peningkatan ini juga mampu memenuhi asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN-RB No. 63/2003 yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, dan kesamaan hak. Penelitian ini juga didukung dengan respon masyarakat yang dinilai dari 4 indikator dan dianalisis menggunakan *Nvivo 14* didapati bahwa seluruhnya terpenuhi serta mendapatkan banyak respon positif dari masyarakat dengan harapan adanya penambahan fitur layanan PKB lainnya. **Kesimpulan:** Penerapan metode *mobile payment* mampu untuk meningkatkan kualitas layanan PKB di Kota Kupang dan peningkatan yang terjadi dinilai baik karena dapat memenuhi asas-asas pelayanan publik dan mendapatkan respon yang positif dari wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Mobile Payment*, Pajak Kendaraan Bermotor, UTAUT

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud dan jabaran tugas dan fungsi aparaturnya pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah seperti: mengatur, membina, mendorong dan memenuhi kebutuhan maupun segala aspek kegiatan masyarakat. Dimana dalam penyelenggaraannya, pemerintah dituntut agar dapat memberikan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat, sehingga salah satu upaya perwujudan layanan publik yang berkualitas yaitu dapat melalui penerapan inovasi teknologi, contohnya: Penerapan *Mobile Payment* pada Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Mobile Payment sebagai perangkat yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan perangkat mobile termasuk *handset nirkabel*, *personal digital assistant* (PDA), perangkat frekuensi radio (RF), dan perangkat berbasis komunikasi (Untoro et al., 2013). Sehingga penerapannya pada layanan pembayaran PKB bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah daerah dalam menghimpun pajak, serta dapat memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat melaksanakan pembayaran pajak. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah; seperti yang dinyatakan oleh Lewis dan Gilman (2005) dalam (Satriya, 2023), bahwa pelayanan publik merupakan salah satu elemen krusial dalam meraih kepercayaan masyarakat yang terdapat unsur kejujuran dan tanggungjawab.

Inovasi teknologi pembayaran yang dipilih untuk dapat membantu meningkatkan kualitas layanan pembayaran PKB yaitu *mobile payment* karena metode ini sudah marak digunakan oleh masyarakat Indonesia serta banyaknya aplikasi-aplikasi *m-payment* yang terus berkembang pesat dimana tidak saja inovasi dari bank-bank namun juga perusahaan-perusahaan *fintech*, adapun yang menjadi peluang penerapan metode ini karena berdasarkan laporan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTT bahwa masyarakat Kota Kupang sendiri tergolong memiliki tingkat penggunaan yang cukup tinggi terhadap metode *mobile payment* dimana pada tahun 2021 hanya

4,4% penduduk kota kupang yang menggunakan metode *mobile payment*, namun pada tahun 2022 mengalami peningkatan yang sangat signifikan menjadi 40,1%, kemudian hal ini dapat menjadi peluang yang baik untuk diterapkan pada layanan pembayaran PKB dengan tujuan untuk dapat memberikan kemudahan pembayaran kepada masyarakat Kota Kupang.

Layanan PKB menjadi fokus utama karena menjadi salah satu pajak daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan daerah provinsi NTT, berdasarkan data Sistem Laporan Cepat Realisasi (SilaCer) Pendapatan BPAD NTT tahun 2023 bahwasannya realisasi pajak kendaraan bermotor termasuk realisasi pajak yang besar se NTT jika dibandingkan dengan realisasi pajak lainnya pada tahun 2023 yaitu sebesar Rp.292.132.136.013 dan telah mencapai target sebesar 90,93 persen artinya bahwa realisasi ini sudah dinilai baik. Adapun data realisasi pajak daerah provinsi NTT khususnya PKB yang dilaksanakan oleh UPTD SAMSAT Kota Kupang memiliki realisasi yang baik tiap tahunnya dimana pada tahun 2021 sempat mengalami penurunan yang signifikan namun kembali mengalami kenaikan pada tahun 2023 hingga mencapai 104,34 persen yang artinya realisasi PKB tersebut dinilai sangat baik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Capaian realisasi PKB dapat berpengaruh pada penilaian kinerja pemerintah yang tentunya akan dinilai sangat baik dan akan berdampak pada meningkatnya pendapatan daerah sehingga hal ini tentunya harus bisa sejalan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak dalam hal ini UPTD SAMSAT Kota Kupang sebagai pemberi layanan dan BPAD Provinsi NTT sebagai pembuat kebijakan layanan. Namun pada faktanya, berdasarkan laporan Ombudsman RI Perwakilan NTT tahun 2022 bahwa kualitas layanan PKB pada UPTD SAMSAT Kota Kupang dinilai masih belum optimal dan masih didapatkan masalah dalam layanan pajak yang dilakukan oleh UPTD SAMSAT Kota Kupang, antara lain: 1) Lama waktu tunggu pelayanan mutasi kendaraan; 2) Lama waktu tunggu pembayaran pajak kendaraan; 3) Pungutan liar dalam pelayanan mutasi kendaraan; 4) Lama waktu tunggu penerbitan STNK; dan 5) Pelayanan Jasa Raharja Putra dalam loket SAMSAT seolah menjadi sistem SAMSAT.

Berdasarkan laporan diatas, dijelaskan bahwa permasalahan layanan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang yaitu terkait efisiensi waktu, akuntabilitas dan transparansi pelayanan sehingga hal ini selaras dengan tujuan penerapan *mobile payment* pada sistem layanan publik yaitu untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses layanan dari berbagai aspek seperti alur layanan, waktu layanan, fasilitas layanan, dan aspek layanan lainnya. Adapun penerapan inovasi layanan ini juga untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas yang seharusnya wajib untuk terwujud pada setiap layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi serta Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ tanggal 17 April 2017 tentang implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki konsep yang sama terkait dengan peningkatan kualitas layanan melalui penerapan inovasi teknologi. Penelitian pertama (Niken Ayu Febrianti et al., 2023) menunjukkan bahwa melalui penerapan pembayaran rekening air secara online pada layanan PDAM mampu menciptakan peningkatan kualitas layanan

yang dinilai cukup baik, namun belum sepenuhnya mampu untuk memecahkan masalah terkait dengan permasalahan pembayaran yang dialami oleh pelanggan adapun disebabkan karena adanya gangguan system dan adanya biaya tambahan. Penelitian kedua (Rahmawati & Maika, 2021) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas harus mampu dinilai dari respon pengguna untuk mengetahui penerapan inovasi layanan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui bahwasannya penerapan cashless payment dimasa COVID-19 mendapat akseptasi yang baik dari mahasiswa dengan 85% telah menggunakan metode pembayaran ini, dengan respon bahwa penerapan metode pembayaran ini membantu untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran dan cepat. Penelitian ketiga (Prayoga et al., 2017) menunjukkan bahwa melalui penerapan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang mampu untuk menciptakan peningkatan kualitas layanan untuk mencegah kemacetan jalan namun masih terjadi kendala berupa teknis *ticketing* yang belum optimal, dan kondisi kota yang padat sehingga penerapan memerlukan waktu yang lama. Penelitian keempat (Maulani, 2020) menunjukkan bahwa penerapan *E-Health* mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan di Kota Surabaya dan mampu untuk mengatasi masalah terkait dengan penumpukan volume antrian dan proses rujukan rumah sakit karena mampu memberikan kemudahan akses layanan hanya melalui website. Penelitian kelima (Wati & Asmara, 2023) menunjukkan bahwa penerapan *Tangselpay* mampu untuk meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Semarang karena mampu untuk memberikan kenyamanan bertransaksi, mampu memenuhi ekspektasi pengguna, memberikan kemudahan, dan akses pembayaran yang cepat hanya saja masih terkendala terkait dengan maintenance aplikasi. Dan Penelitian keenam (Evayani et al., 2021) menunjukkan bahwa melalui penerapan *mobile payment* mampu untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Semarang dalam memudahkan melakukan pembayaran.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan adalah peningkatan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui penerapan *mobile payment*, adapun hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pertama dan kelima namun objek pelayanan yang menjadi fokus penelitian berbeda yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adapun dalam menjelaskan peningkatan yang terjadi penulis memakai dua konsep yaitu peningkatan kualitas layanan yang terjadi dengan menggunakan teori dari Salim dan Woodward (1992) dalam (Hardiyansyah, 2011) dan respon dari masyarakat terhadap penerapan metode tersebut pada sistem layanan menggunakan teori dari Ventakesh (2003) dalam (Tusyanah, 2021) serta penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung maupun daring kepada informan yang dianalisis menggunakan *NVIVO 14*, teori UTAUT yang digunakan serta analisis menggunakan tools ini sama dengan peneliti kedua, namun yang membedakan adalah sudut pandang yang diambil yaitu wajib pajak yang dimana setelah melakukan analisis, jawaban-jawaban wajib pajak diklasifikasikan kedalam poin-poin jawaban yang dapat menunjukkan alasan wajib pajak yang setuju terkait dengan penggunaan metode *mobile payment* pada layanan pembayaran PKB. Penelitian ini juga berbeda

dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pertama sampai kelima yaitu penelitian melihat peningkatan yang terjadi dan mengkaitkan dengan kemampuan untuk memenuhi asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN-RB No. 63/2003, serta untuk mendukung pernyataan tersebut maka dilihat juga dari sudut pandang wajib pajak untuk dapat menilai penerapan metode ini mampu untuk membantu memudahkan wajib pajak membayar PKB serta harapan terhadap perkembangan layanan kedepannya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan kualitas yang terjadi melalui penerapan *mobile payment* serta respon wajib pajak Kota Kupang terhadap peningkatan kualitas yang dirasakan melalui penerapan metode pembayaran ini pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk dapat menjelaskan fenomena peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan *mobile payment* dengan lebih mendalam secara deskriptif melalui proses tanya-jawab, analisis data dan prosedur-prosedur lainnya (Creswell, 2013). Adapun peneliti bertindak selaku instrumen utama untuk meneliti terkait peningkatan kualitas layanan pajak kendaraan bermotor melalui penerapan *mobile payment* di Kota Kupang dimana hal ini sesuai dengan kalimat “*Research as key instrument*” (Cresswell, 2016).

Penulis pengumpulan data melalui proses wawancara secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara langsung dilakukan kepada unsure penyelenggara layanan karena mudah untuk ditemui dan agar mendapatkan hasil yang lebih kredibel dan terarah sesuai dengan pedoman wawancara (Simangunsong, 2017), serta menggunakan teknik pemilihan informan *purposive-sampling* dimana teknik ini mengarah pada pemilihan informan dengan kriteria yang sesuai dengan penelitian ini sehingga mampu memberikan informasi yang terbaik agar mampu mencapai tujuan penelitian yang ingin didapat (Etikan, 2017). Sedangkan wawancara daring dilakukan kepada wajib pajak karena memiliki kesulitan untuk melakukan tatap muka langsung sehingga proses tanya jawab dapat tetap dilakukan melalui via email, pesan instan, maupun media internet lainnya dengan jenis wawancara daring yang dilakukan yaitu Asinkron (Nurmandi et al., 2020) adapun dengan teknik pemilihan informan *snowball-sampling*.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data dengan mengolah data-data mentah yang didapatkan dalam bentuk tabel dan gambar, serta dibantu dengan analisis melalui *NVIVO.14 I* dengan membuat *mind map*, lalu hasil analisis disajikan berupa tabel maupun gambar yang dijelaskan secara deskriptif, dan penarikan kesimpulan didasarkan pada pemenuhan indikator teori dan kemampuan menciptakan layanan sesuai asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN-RB No. 63/2003 (Simangunsong, 2017).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tujuan penelitian yang pertama untuk menjelaskan peningkatan kualitas layanan yang terjadi melalui penerapan *mobile payment* pada layanan PKB dijabarkan berdasarkan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Salim dan Woodward (1992) dalam (Hardiyansyah, 2011) meliputi: 1) Ekonomis, 2) Efisien, 3) Efektif, dan 4) Keadilan/ Kemerataan. Sedangkan pada tujuan penelitian kedua ini akan melihat dari sudut pandang wajib pajak sebagai pengguna terkait dengan respon wajib pajak terhadap penerapan *mobile payment* pada layanan pembayaran PKB berdasarkan

4 indikator penerimaan dan perilaku wajib pajak terhadap teknologi baru (UTAUT) menurut Ventakesh (2003) dalam (Tusyanah, 2021) yaitu 1) Harapan Kinerja; 2) Harapan Usaha; 3) Pengaruh Sosial; dan 4) Kondisi Fasilitas, selanjutnya proses analisis data ini menggunakan bantuan dari Aplikasi *NVivo 14* untuk menghasilkan *mind map* agar lebih mudah dipahami.

3.1 Peningkatan Kualitas Layanan Pembayaran PKB di Kota Kupang Melalui Penerapan *Mobile Payment*.

1. Peningkatan Kualitas Layanan dari Segi Ekonomis

Indikator ini dinilai berdasarkan wujud layanan yang sederhana namun memberikan dampak yang besar terhadap penerima layanan. Adapun peningkatan kualitas layanan pembayaran PKB dari segi ekonomis melalui penerapan *mobile payment* adalah alur layanan pembayaran PKB menjadi lebih sederhana. Wajib pajak yang membayar melalui metode *mobile payment* maka diberikan prioritas dengan tidak perlu mengantre lagi dari loket pendaftaran tetapi langsung ke loket pembayaran untuk cetak SKPD dengan menunjukkan bukti transaksi, kemudian dilakukan pengesahan pada loket pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan stempel pengesahan kepolisian dan proses pembayaran dinyatakan sudah selesai.

2. Peningkatan Kualitas Layanan dari Segi Efisiensi

Indikator kedua merupakan indikator untuk mengukur kualitas layanan melalui penerapan metode *mobile payment* yang dapat diartikan sebagai perbandingan yang seimbang antara masukan dan keluaran, indikator ini dapat diinterpretasikan melalui pewujudan layanan yang efisien bagi wajib pajak, BPAD, maupun petugas loket SAMSAT.

- 1) Bagi wajib pajak, penerapan metode *mobile payment* memberikan efisiensi waktu layanan bagi wajib pajak yang jauh lebih singkat. Dengan tunai wajib pajak dapat menempuh kurang lebih 1 jam untuk dapat menyelesaikan seluruh tahapan layanan, namun melalui penerapan metode *mobile payment* layanan menjadi 5 sampai 10 menit saja tanpa mengantre. Adapun penerapan metode ini juga membantu wajib pajak untuk dapat membayar dimana saja dan kapan saja.
- 2) Bagi BPAD Provinsi NTT, metode pembayaran ini membantu memudahkan super admin untuk mendata pemasukan pajak karena data pembayaran langsung terdata ke database BPAD Provinsi NTT. Selain itu, BPAD juga dapat menciptakan transparansi layanan sehingga dapat meminimalisir kecurigaan masyarakat terkait adanya pungli.
- 3) Bagi Petugas Loket SAMSAT Kota Kupang, Penerapan *mobile payment* membantu petugas layanan pada loket pembayaran untuk tidak lagi menghitung uang karena otomatis langsung masuk ke bank penampung sehingga dapat alur pemasukan pajak ke kas daerah lebih cepat dimana petugas cukup melakukan mengecek keseluruhan pemasukan dalam satu hari lalu melakukan rekonsiliasi pendapatan setelah itu pendapatan yang masuk dapat dibagi yang menjadi hak dari PT. Jasa Raharja (Persero) dan Kas daerah.

3. Peningkatan Kualitas Layanan dari Segi Efektifitas

Indikator identifikasi melalui kontribusi terhadap capaian target pendapatan tiap tahunnya dan sasaran layanan berupa wajib pajak yang membayar menggunakan metode *mobile payment*.

- 1) Capaian Target, target pendapatan PKB telah ditetapkan oleh BPAD Provinsi NTT tiap tahunnya sesuai dengan jumlah kendaraan bermotor yang telah terdata pada database dan denda serta tunggakan pembayaran ditahun sebelumnya. Adapun sejak penerapan metode

mobile payment pada tahun 2018 telah memberikan kontribusi pendapatan terhadap target penerimaan PKB, namun masih belum maksimal karena pencapaian tertinggi hanya baru terjadi pada tahun 2020 dengan persentasi 2,62% sebesar Rp. 1.784.397.868.

- 2) Capaian Sasaran, pada capaian sasaran Kota Kupang dari awalnya sudah menerapkan inovasi teknologi ini namun hingga tahun 2023 perbandingan wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui *mobile payment* dan tunai masih memiliki perbedaan yang signifikan, dimana untuk capaian tertinggi wajib pajak yang membayar menggunakan metode *mobile payment* terjadi pada tahun 2020 yaitu hanya mencapai 3,07% atau sebanyak 3811 orang.

Beberapa faktor yang menjadi kendala sehingga belum banyak wajib pajak yang menggunakan metode pembayaran ini, antara lain: 1) Pembayaran hanya bisa melalui *mobile banking* Bank NTT; 2) Kurangnya sosialisasi penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran PKB kepada wajib pajak, dan 3) Rendahnya tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile payment*. Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh UPTD Pendapatan Wilayah Kota Kupang dan BPAD Provinsi NTT untuk dapat meningkatkan jumlah pengguna maupun realisasi pendapatan melalui metode ini yaitu dengan melakukan sosialisasi yang masih kepada wajib pajak dan menambahkan fitur layanan yang dapat menarik minat wajib pajak untuk menggunakan metode ini, contohnya: membuat SKPD elektronik yang diberikan apabila wajib membayar melalui metode *mobile payment*.

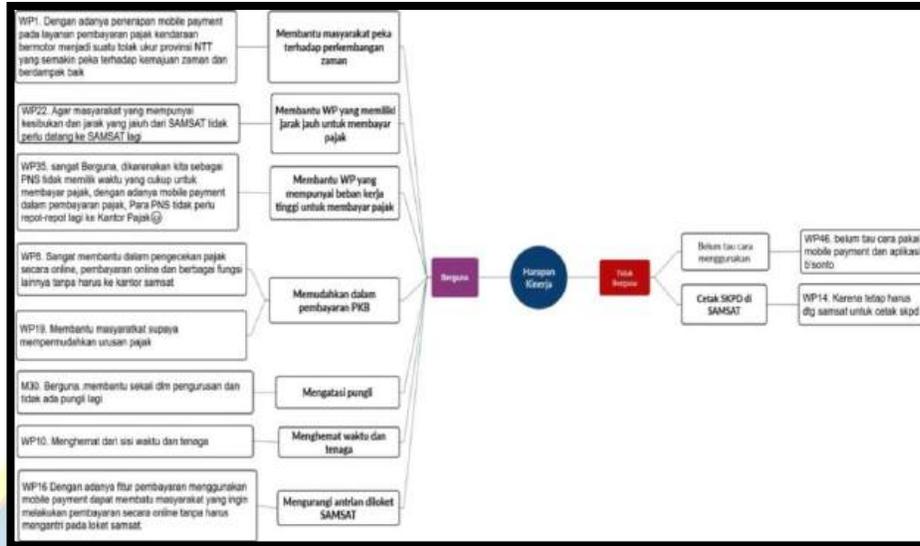
4. Peningkatan Kualitas Layanan dari Segi Keadilan/Kemerataan

Dalam mewujudkan pemerataan layanan PKB, maka BPAD membuat kebijakan pembayaran secara *online* dengan maksud agar wajib pajak yang memiliki jarak yang jauh dari UPTD SAMSAT Kota Kupang dapat melaksanakan pembayaran secara tepat waktu dan tidak memakan waktu perjalanan. Hal ini tentunya dapat mewujudkan keadilan dalam pelaksanaan pembayaran PKB karena wajib pajak yang memiliki domisili yang jauh pun tetap dapat mengakses layanan yang lebih terjangkau sama seperti wajib pajak yang memiliki domisili dekat.

3.2 Respon Wajib Pajak Terhadap Penerapan *Mobile Payment* Pada Layanan Pembayaran PKB di Kota Kupang.

1. Harapan Kinerja

Indikator ini diinterpretasikan sebagai bergunanya penerapan metode ini dalam membantu wajib pajak untuk dapat menyelesaikan pembayaran PKB. Berdasarkan hasil wawancara dari total 50 informan yang memberikan respon, sebanyak 92% menyatakan bahwa metode pembayaran ini berguna dan sebanyak 8% menyatakan bahwa pembayaran ini tidak berguna. Adapun hasil wawancara dipilih beberapa jawaban terbaik yang mewakili jawaban-jawaban yang maknanya sama lalu dianalisis menggunakan tool NVIVO. 14 dalam bentuk *mind map*, dapat dilihat pada gambar dibawah 3.1

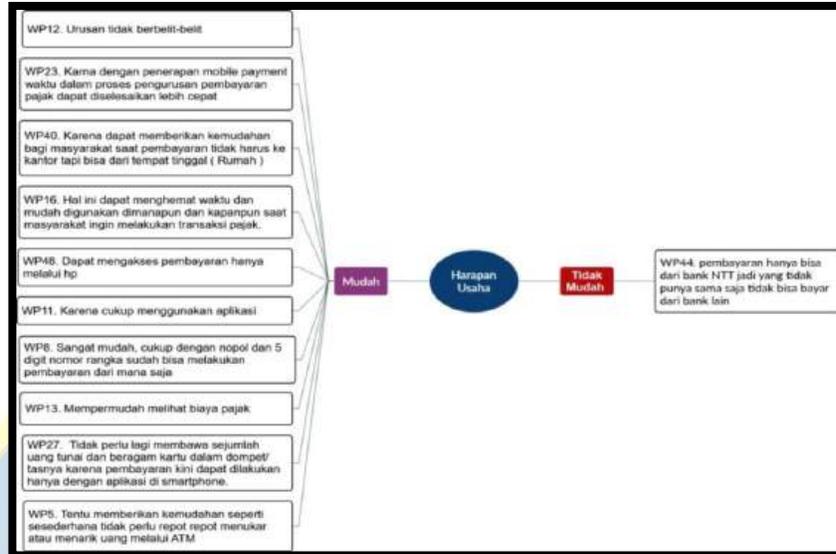


Gambar 3.1
Mind Map Hasil Klasifikasi Respon Wajib pajak
pada Indikator Harapan Kinerja
 (Sumber: Diolah oleh penulis, 2024)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan metode ini dirasa berguna oleh wajib pajak, antara lain: 1) Memudahkan dalam pembayaran PKB; 2) Mengurangi antrian di loket SAMSAT; 3) Menghemat waktu dan tenaga; 4) Membantu wajib pajak peka terhadap perkembangan zaman; 5) Membantu WP yang mempunyai beban kerja tinggi untuk membayar pajak; 6) Membantu WP yang memiliki jarak jauh untuk membayar pajak, dan 7) Mengatasi pungli. Adapun wajib pajak yang merasa bahwa pembayaran ini tidak berguna alasannya antara lain: 1) Tetap harus datang ke SAMSAT untuk cetak SKPD, dan 2) Belum tau cara menggunakan m-payment dan aplikasi b'sonto

2. Harapan Usaha

Indikator harapan usaha ini berisi tentang besaran tingkat kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak saat melakukan pembayaran PKB menggunakan metode *mobile payment*. Berdasarkan hasil wawancara dari total 50 informan sebanyak 92 persen menyatakan bahwa metode pembayaran ini mudah dilakukan dan sebanyak 8 persen menyatakan bahwa pembayaran ini tidak mudah dilakukan, dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2
Mind Map Respon Wajib pajak Indikator Harapan Usaha
 (Sumber: Diolah oleh penulis, 2024)

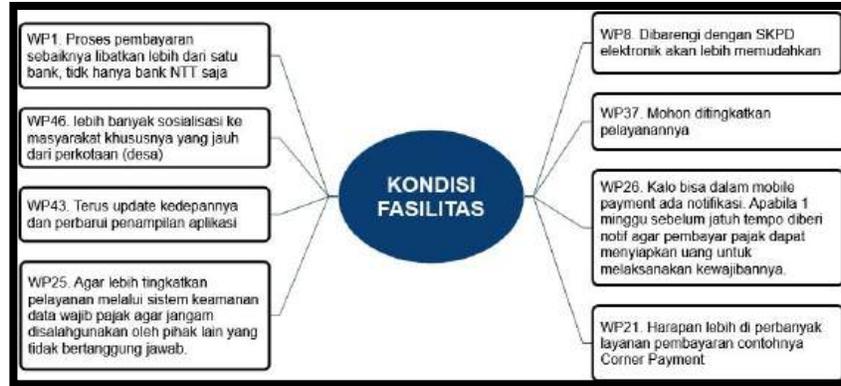
Berdasarkan *mind map* diatas, didapatkan 8 jenis klasifikasi jawaban yang menyatakan mudah dan 1 jenis yang menyatakan tidak mudah. Wajib pajak merasa metode pembayaran ini mudah dilakukan alasannya antara lain: 1) Bisa akses dimanapun dan kapanpun; 2) Alur menjadi sederhana dan cepat; 3) Membayar hanya melalui aplikasi; 4) Dapat membayar lewat handphone; 5) Mudah dioperasikan; 6) Mudah melihat besaran pajak; 7) Tidak perlu bawa uang tunai dan beragam kartu kredit dalam tas atau dompet; 8) Tidak perlu menukar atau menarik uang di ATM. Adapun wajib yang merasakan pembayaran PKB melalui metode ini tidak berguna karena hanya dapat dilakukan melalui Bank NTT

3. Pengaruh Sosial

Tujuan dari indikator ini adalah untuk melihat seberapa jauh pengaruh sosial dari dalam instansi untuk dapat memperkenalkan metode pembayaran PKB yang baru tersebut kepada wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 50 informan sebanyak 25 informan menyatakan bahwa mereka mengetahui metode pembayaran ini melalui informasi dari pihak instansi, 16 informan melalui teman, 9 informan melalui keluarga atau kerabat, 6 informan melalui website atau media sosial, dan 1 informan belum tau metode ini. Dari hasil wawancara ini dapat diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak Kota Kupang dapat mengetahui metode pembayaran PKB melalui *mobile payment* karena adanya penyampaian dari pihak instansi baik dalam bentuk informasi langsung saat wajib pajak datang ke kantor SAMSAT maupun informasi tidak langsung melalui website bpad.nttprov.go.id.

4. Kondisi Fasilitas

Indikator kondisi fasilitas yaitu indikator yang menjelaskan kualitas inovasi teknologi yang diterapkan pada layanan, semakin tinggi kualitasnya maka semakin besar daya tarik wajib pajak untuk dapat menggunakan inovasi tersebut. Sehingga kondisi fasilitas yang menjadi harapan wajib pajak terkait dengan penerapan *mobile payment* dapat dilihat pada gambar 3.3



Gambar 3.3
Mind Map Respon Wajib pajak pada Indikator Kondisi Fasilitas
 (Sumber: Diolah oleh penulis, 2024)

Berdasarkan gambar diatas, terdapat dua klasifikasi jawaban yang dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan daya tarik wajib pajak terhadap penerapan *mobile payment* yang dapat diterapkan pada aplikasi b'sonto yaitu dengan adanya penambahan fitur SKPD elektronik dan fitur notifikasi jatuh tempo pembayaran.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan publik merupakan wujud dan jabaran tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah seperti: mengatur, membina, mendorong dan memenuhi kebutuhan maupun segala aspek kegiatan masyarakat. Dimana dalam penyelenggaraannya, pemerintah dituntut agar dapat memberikan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat, sehingga salah satu upaya perwujudan layanan publik yang berkualitas yaitu dapat melalui penerapan inovasi teknologi.

Penerapan *mobile payment* pada layanan pembayaran PKB bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah daerah dalam menghimpun pajak, serta dapat memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat melaksanakan pembayaran pajak, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Niken Ayu Febrianti et al., 2023) dimana melalui penerapan rekening air online mampu untuk mempercepat dan memudahkan masyarakat untuk dapat melakukan pembayaran. Sehingga pada penelitian di Kota Kupang penerapan metode ini dapat meningkatkan kualitas layanan dari peningkatan kinerja unsur penyelenggara layanan maupun wajib pajak sebagai pengguna layanan. Adapun penerapan *mobile payment* mampu untuk menciptakan peningkatan yang mampu untuk memenuhi asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN-RB No. 63/2003 sebagai tolak ukur kualitas suatu layanan, dimana peningkatan kualitas layanan yang terjadi mampu untuk memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, dan kesamaan hak.

3.4. Diskusi Temuan Lainnya

Penulis menemukan bahwa wajib pajak kota kupang memiliki ketertarikan terhadap metode pembayaran ini hanya saja masih kurangnya pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *mobile payment*, adapun juga yang mampu menggunakan tetapi merasa bahwa penerapan metode ini tidak membantu dalam memberikan solusi pembayaran sehingga besar harapan untuk disediakan adanya

SKPD elektronik agar wajib pajak mampu untuk menyelesaikan seluruh tahapan layanan tanpa harus datang ke Kantor SAMSAT Kota Kupang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta berdasarkan analisis terkait data-data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, maupun dokumen-dokumen maka dapat ditarik kesimpulan bawah peningkatan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui penerapan *mobile payment* mampu untuk memenuhi tiga indikator kualitas layanan, dan satu indikator belum mampu terpenuhi karena dilihat dari capaian target dan sasaran yang masih memiliki perbandingan yang sangat signifikan dengan pembayaran tunai, walaupun demikian peningkatan yang terjadi dapat menciptakan kualitas layanan yang dinilai baik karena mampu memenuhi asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN-RB No. 63/2003.

Adapun mendapat respon yang positif dari wajib pajak Kota Kupang dimana mereka merasakan dampak kegunaan dan kemudahan dalam melaksanakan pembayaran PKB melalui *mobile payment*, sehingga penerapan metode ini sudah dianggap sangat membantu hanya saja ada beberapa harapan wajib pajak untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menambahkan beberapa fitur layanan lainnya yang juga dapat mendukung metode pembayaran ini.

Keterbatasan Penelitian: Dalam penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan yang lebih condong kepada waktu penelitian yang sangat singkat yaitu dua minggu, adapun karena penelitian ini membutuhkan respon dari wajib pajak sehingga dengan intensitas wajib pajak yang membayar menggunakan metode *mobile payment* masih sedikit dan sulit untuk ditemui sehingga wawancara yang dilakukan hanya mampu dilaksanakan melalui daring.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work): Penulis menyadari bahwa kesadaran masyarakat maupun pemerintah Kota Kupang terhadap pentingnya cashless society itu masih belum besar dibandingkan dengan kota-kota lainnya di Indonesia, sehingga melalui penelitian ini dapat membangun kesadaran akan pentingnya penerapan cashless di zaman yang semakin modern ini terutamanya terhadap pelayanan yang pada zaman ini lebih menuntut kepada transparansi layanan adapun tujuannya untuk mampu untuk mewujudkan “Kota Pintar” yang diharapkan kedepannya.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditunjukkan kepada Kepala Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT dan Kepala UPTD Pendapatan Wilayah Kota Kupang beserta jajarannya yang telah mendukung penulis dengan memberikan ruang untuk melaksanakan penelitian sehingga penelitian berjalan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yayasan Mitra Netra Pustaka Pelajar.
- Etikan, I. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 215–217. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Evayani, E., Ariani, D., & Dinaroe, D. (2021). Analisis Pengukuran Minat Pengguna Aplikasi Paytren Dalam Penggunaan Mobile Payment Di Aceh. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 7(1), 45–65. <https://doi.org/10.24815/jped.v7i1.20263>

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Gava Media Yogyakarta.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>
- Niken Ayu Febrianti, Hayat, & Agus Zainal Abidin. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. *Journal Publicuho*, 6(1), 30–41. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.88>
- Nurmandi, A., Kurniasih, D., Supardal, & Aulia Nur Kasiwi. (2020). *Teknologi Informasi Pemerintahan*. UMY Press.
- Prayoga, T. A., Subowo, A., & Lituhayu, D. (2016). *KUALITAS PELAYANAN DALAM JASA TRANSPORTASI PUBLIK BUS RAPID TRANSIT (BRT) KOTA SEMARANG*. 01, 1–23. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/9377/9104>
- Rahmawati, R. E., & Maika, M. R. (2021). Penerapan Model UTAUT terkait akseptasi mahasiswa terhadap Cashless Payment di masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 17(1), 1–14. <https://doi.org/10.21067/jem.v17i1.5228>
- Satriya, A. M. (2023). Analisis Deskriptif Sistem Payment Pajak Kendaraan Bermotor Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA). *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 2(120–130). <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Jimas/article/download/211/216>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintah*. ALFABETA.
- Tusyanah. (2021). *Eksplorasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Transaksi Nontunai dengan Model UTAUT Pada Generasi Millennial*.
- Untoro, Trenggana, R. A., & Dewi, K. (2013). Pemetaan Produk Dan Risiko Pembayaran Bergerak (Mobile Payment) Dalam Sistem Pembayaran Di Indonesia. In *Bank Indonesia Working Paper*. <https://publication-bi.org/repec/idn/wpaper/WP022013.pdf>
- Wati, R., & Asmara, Q. (2023). Penerapan Sistem Aplikasi Tangsel Pay Dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital Di Kota Tangerang Selatan. 1(2), 189–200. <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.189-200>