

# Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang

Yudhio Rakhmatul Akbari<sup>1</sup>, Adil Mubarak<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang  
e-mail: [yudhiorakhmatul@gmail.com](mailto:yudhiorakhmatul@gmail.com), [adilmubarak@fis.unp.ac.id](mailto:adilmubarak@fis.unp.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program aplikasi SIGNAL dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital dan kendala saat implementasi aplikasi. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan informan teknik purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Selanjutnya, studi dokumentasi digunakan untuk dokumen dalam penelitian. Teknik pengujian keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program aplikasi SIGNAL sudah berjalan dengan cukup baik dari segi komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi. Namun, masih ditemukan permasalahan terkait informasi. Kendala yang dihadapi ialah kondisi lingkungan dan aksesibilitas. Akses dan jaringan yang sulit membuat masyarakat sulit menggunakannya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa implementasi program aplikasi SIGNAL sudah berjalan baik, tetapi perlu diperbaiki kendala yang terjadi dan keluhan masyarakat dalam penggunaannya.

**Kata kunci:** *Implementasi, Aplikasi SIGNAL, Masyarakat*

## Abstract

This study aims to determine the implementation of the SIGNAL application program in increasing digital-based motor vehicle tax payments and obstacles during application implementation. In this research, the method used is descriptive qualitative method. This research uses purposive technique informant retrieval technique. Data collection techniques used observation and interviews. Furthermore, documentation studies are used for documents in research. Data validity testing techniques using the triangulation method. The results showed that the implementation of the SIGNAL application program has been running quite well in terms of communication, resources, attitudes and bureaucratic structure. However, there are still problems related to information. The obstacles faced are environmental conditions and accessibility. Difficult access

and networks make it difficult for people to use it. Based on the results of the study, it is concluded that the implementation of the SIGNAL application program has been running well, but it is necessary to improve the obstacles that occur and community complaints in its use.

**Keywords :** *implementation, SIGNAL application, society*

## **PENDAHULUAN**

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Adriani dalam Verawati, 2007). Menurut Sumitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment. Oleh karena itu, pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang besar sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang mengalami fluktuasi. Hal tersebut terlihat hampir setiap tahunnya realisasi penerimaan pajak mengalami naik dan turun. Realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan sebanyak 5% pada tahun 2020. Namun mengalami kenaikan pada tahun 2021 sebanyak 7% dan 10% pada tahun 2022. Pada tahun 2021 dan 2022 ini merupakan tahun awal aplikasi SIGNAL dirilis dan dikenal oleh masyarakat Kota Padang. Namun, pada pengimplementasiannya, penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang kembali mengalami penurunan. Pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor kembali mengalami penurunan sebanyak 19%. Hal tersebut tentu menjadi suatu masalah karena disetiap tahunnya masyarakat Kota Padang masih ditemukan tidak membayar pajak. Padahal, pemerintah telah memberikan kemudahan dengan adanya aplikasi SIGNAL.

## **METODE**

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif yang menggambarkan aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital. Implementasi aplikasi SIGNAL ini merupakan inovasi program dari Ditlantas Polri yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak secara *online*. Penelitian ini mengungkapkan suatu masalah atau peristiwa sebagai mana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dalam bentuk gambar atau kata serta data yang akan dituangkan dalam bentuk tulisan.

Penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara di lapangan. Penelitian ini digunakan dalam kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument

kunci, teknik, pengumpulan data dengan gabungan, dan analisis data bersifat kualitatif atau induktif. Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif difokuskan pada permasalahan yang berdasarkan fakta. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan penelusuran, deskripsi, dan implementasi Aplikasi Signal dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian, guna melihat Implementasi program aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital dan kendala saat pengeimplementasiannya, dilihat sesuai teori Implementasi George Edward III 1980, dan Teori dari Hansen dan Mowen (Selvina dan Styra, 2016) yaitu:

### 1. Komunikasi dalam Implementasi Program Aplikasi SIGNAL

Komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam pelaksanaan suatu program kebijakan. Dengan adanya komunikasi yang jelas, pengimplementasian semakin akurat dan semakin lancar. Dalam teori George Edward III 1980 mengatakan komunikasi salah satu faktor berjalannya suatu program kebijakan, yang memiliki 3 unsur penyaluran komunikasi, kejelasan komunikasi dan konsistensi komunikasi.

#### a. Penyaluran Komunikasi

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa penyaluran komunikasi Implementasi program aplikasi SIGNAL melalui sosialisasi secara langsung dengan memberikan informasi langsung dan melalui website resmi SIGNAL dan BAPENDA, dan melalui sosial media yaitu Tiktok, Twitter dan Instagram. Diharapkan dalam saluran ini lebih banyak lagi dan lebih sering lagi melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

#### b. Kejelasan Komunikasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian, kejelasan komunikasi dari atasan sampai ke implementor sesuai dengan informasi yang diberikan. Dalam hal kejelasan informasi implementasi program aplikasi SIGNAL mulai dari designnya, penyampaian dari pengelola ke implementornya dan implementor ke pengguna atau masyarakat. Temuan peneliti di lapangan bahwa semua kejelasan komunikasi dari SAMSAT kota Padang sebagai implementor sudah sesuai arahan dari Kapolri ,dan tidak ada miskomunikasi dalam memberikan informasi, terutama dalam hal memberikan informasi melalui sosialisasi SAMSAT terkait SIGNAL semua sudah pas dan tidak ada kendala dan itu sudah jamin aman. Berikutnya implementor kepada masyarakat yang menggunakan. Hal ini dilihat dari temuan peneliti kejelasan informasi sudah memadai dan informasi yang disampaikan oleh penyelenggara ke masyarakat sudah terpenuhi

#### c. Konsistensi Komunikasi

Berdasarkan temuan tersebut, bahwa konsistensi komunikasi dalam implementasi program aplikasi SIGNAL ini sudah efektif dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Selama lebih kurang 2 tahun berjalan sudah konsisten dalam segi informasi kepada masyarakat diharapkan kepada pengelola aplikasi SIGNAL agar

terus bertahan dan konsisten dengan informasi dan penggunaan aplikasi SIGNAL. Dilihat dari konsistennya aplikasi SIGNAL ini dari tutorial dan penggunaan yang tidak berubah dari awal rilisnya aplikasi ini. Hal ini memberikan kemudahan dan kesejahteraan bagi masyarakat.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan para pelaksana suatu program kebijakan akan tetapi jika sumber daya yang dimiliki pelaksana kurang maka suatu implementasi program kebijakan akan cenderung tidak berjalan.

### **a. Kecukupan dan Kualifikasi**

Berdasarkan hasil temuan peneliti, bahwa kecukupan kualifikasi dalam implementasi program kebijakan aplikasi SIGNAL tidak ada batas atau khusus namun pada pendaftaran terdapat syarat syarat seperti ktp dan lain lain karena aplikasi SIGNAL dapat digunakan siapa saja oleh semua masyarakat wajib pajak kecuali yang tidak memiliki kendaraan. Kebanyakan masyarakat yang menggunakan aplikasi SIGNAL anak milenial karena zaman yang semakin berkembang dan semakin modern akan dirasakan diusia muda 20-30 tahun. Ada beberapa masyarakat usia renta yang memilih membayar pajak secara langsung datang ke SAMSAT dibanding membayar pajak melalui aplikasi SIGNAL. Hal ini dapat dilihat perkembangan zaman yang dulunya masyarakat tidak mengenali digitalisasi, dan sekarang sudah memasuki hasilnya masyarakat dulu tidak mengenalinya sekarang dan memilih memakai cara dulu.

### **b. Kewenangan**

Berdasarkan hasil temuan peneliti bahwa, ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui apa kewenangannya saat pelaksanaan aplikasi SIGNAL. Maka dari itu, perlunya sosialisasi secara rutin dari SAMSAT Kota Padang untuk memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat wajib pajak yang belum mengetahui kewenangannya. Dengan memberikan informasi yang jelas, tingkat pelaksanaan dari sumber daya berjalan dengan baik, dan jika informasi yang diterima pelaksana kurang maka cenderung program kebijakan belum terlaksana dengan baik.

### **c. Informasi**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, bahwa informasi yang diberikan oleh pihak SAMSAT dan Kepolisian kota Padang sudah berjalan dan terpenuhi oleh masyarakat. Informasi yang diberikan oleh pengelola melalui Sosialisasi di depan Polda Sumbar saat Car Free Day dan disimpang Jamria depan Masjid Raya Sumatera Barat. Hal itu sangat berpengaruh bagi masyarakat dibanding masyarakat melihat melalui media sosial karena informasi yang jelas dan akurat menjadikan aplikasi SIGNAL banyak yang menggunakannya sebagai alat alternatif dan kemudahan bagi masyarakat yang kesulitan jarak antara rumah atau tempat kerja ke SAMSAT untuk membayar pajak. Namun, ada masyarakat yang memilih juga datang ke SAMSAT akan tetapi hal ini tidak menjadi masalah tergantung masyarakat mana yang lebih nyaman.

### **d. Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, aplikasi SIGNAL dalam implementasinya sudah memberikan pendukung dan penunjang kepada masyarakat yaitu menyediakan jasa pengiriman POS INDONESIA dan metode pembayaran yang jangkauan untuk masyarakat sudah sangat terjangkau, contohnya bank BRI , BCA, BNI pada umumnya. Selain itu, aplikasi SIGNAL menyediakan metode pembayaran melalui SHOPEE, Tokopedia, dan platform-platform lainnya yang umum digunakan masyarakat.

### **3. Sikap**

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa sikap dan respon dari masyarakat saat pihak SAMSAT Kota Padang dan Kepolisian menjalankan dan memberikan informasi melalui sosialisasi secara langsung dengan masyarakat wajib pajak mendapat respon yang baik dan adanya dukungan dalam implementasinya. Dengan respon yang baik, maka implementasi program aplikasi SIGNAL berjalan dengan baik. Namun, ada beberapa masyarakat wajib pajak yang tidak memberikan dukungan karena ada beberapa terkendala. Dengan demikian, kendala dan respon buruk dari masyarakat tidak membuat pihak SAMSAT kota Padang mengabaikan begitu saja, SAMSAT kota Padang telah memberikan solusi bagi masyarakat yang terkendala saat penggunaannya, dan sudah disediakan layanan pengaduan jika terjadi kesulitan.

### **4. Organisasi**

Berdasarkan hasil temuan penelitian bahwa dalam pengimplementasian program aplikasi SIGNAL memiliki 9 organisasi yang menjalankan program aplikasi SIGNAL 9 sub sistem tersebut yaitu Korlantas, BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah), JASA RAHARJA, DUKCAPIL, DIVTIK, PT pos indo, PERBANKAN, BPD, SWITHCER masing masing memiliki tugas dan tanggung jawab masing masing dalam operasional implementasi program aplikasi SIGNAL, semua organisasi yang menjalankan tersebut sudah ada tanggung jawab masing masing.

### **5. Kendala Internal dalam Implementasi Program Aplikasi SIGNAL**

Kendala internal merupakan kendala yang berasal dari individu dan lingkungan sekitar. Kendala ini sering menjadi hambatan dalam implementasi program kebijakan. Dalam teori dari Hansen dan Mowen dalam (Selvina dan Styra, 2016) kendala berdasarkan asalnya dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu Kendala internal dan kendala eksternal.

#### **a. Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, bahwa kendala SDM saat pengimplementasian program aplikasi SIGNAL petugas dari SAMSAT dan Kepolisian sudah memadai dan terpenuhi karena perintah dari informasi yang diberikan pusat sudah dijalankan sesuai standarnya menunjang SDM petugas penyelenggara sudah terpenuhi. Hal ini menjadikan program aplikasi SIGNAL berjalan dengan baik dan benar. Akan tetapi, sangat disayangkan ketika SDM terpenuhi namun tidak rutin melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan peneliti di lapangan, sosialisasi yang dilakukan SAMSAT dan Kepolisian belum rutin, hanya saja pihaknya melakukan sosialisasi ketika jadwal yang sudah ditentukan. Dengan demikian, pihak samsat tidak

beroperasi melalui sosialisasi secara langsung saja, bisa melalui media online seperti website resmi SAMSAT digital dan BAPENDA, dan media sosial seperti , Tiktok, Instagram dan Twitter yang banyak digunakan dikalangan masyarakat.

b. Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, fasilitas yang dimiliki oleh aplikasi SIGNAL dalam pelaksanaannya sudah memadai dan tidak terdapat kendala mengenai fasilitas. Akan tetapi, ini akan terus menjadi pengembangan diharapkan kepada penyelenggara aplikasi SIGNAL petugas SAMSAT Kota Padang dan Kepolisian agar menambah fasilitas demi kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIGNAL ini.

**6. Kendala Eksternal dalam Implementasi program aplikasi SIGNAL**

Kendala eksternal adalah halangan yang berasal dari luar organisasi dan juga dapat membatasi kinerja suatu organisasi atau program sesuai teori Menurut Hansen dan Mowen dalam (Selvina dan Stya, 2016), adapun aspek eksternal dibagi 2 yaitu:

a. Kondisi Lingkungan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan sangat mengganggu masyarakat dalam menggunakan aplikasi online khususnya aplikasi SIGNAL untuk membayar. Dengan itu, masyarakat justru datang langsung ke SAMSAT terdekat dibanding menggunakan aplikasi SIGNAL karena persoalan jaringan. Dengan demikian, diharapkan kepada Kapolri agar memberikan solusi dan kemudahan bagi masyarakat yang daerah minim jaringan

b. Aksesibilitas

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa, masyarakat wajib pajak khususnya pengguna aplikasi SIGNAL masih ditemukan kendala karena bug dan sulitnya akses pendaftaran aplikasi SIGNAL ini. Hal ini tentu menjadi perhatian bagi pengelola aplikasi SIGNAL untuk mengatasi keluhan dari masyarakat tersebut.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan di bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: Implementasi program aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di kantor UPTD Samsat Kota Padang dilihat dari 4 poin. Dari sisi komunikasi, semua berjalan dengan baik. Dalam hal kejelasan, penyaluran, dan konsistensi dalam komunikasi juga sudah baik. Selanjutnya, dalam sumber daya saat implementasi program aplikasi SIGNAL sudah efektif dan berjalan dengan baik. Namun, masih ditemukan masyarakat yang belum tahu mengenai informasi. Selanjutnya, sikap saat implementasi program aplikasi SIGNAL masyarakat sudah memberikan sikap dan respon yang baik kepada pihak SAMSAT kota Padang dan Kepolisian. Hal ini menjadikan suatu kepuasan terhadap pengelola aplikasi SIGNAL. Selanjutnya, struktur birokrasi dalam implementasi aplikasi SIGNAL hal ini semua birokrasi yang bekerja dibalik program aplikasi SIGNAL sudah bekerja dengan baik, semua memiliki tugas masing-masing, dan menjalankan tugasnya sesuai perintah. Kendala-kendala yang ditemui terkait Implementasi program

aplikasi SIGNAL dalam peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital ada 2 yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala yang disebabkan faktor internal adalah (a) Sumber Daya manusia tidak ditemukan kendala. Semua petugas penyelenggara sudah terpenuhi dan memberikan informasi dan pelaksanaannya sudah baik. Akan tetapi, diharapkan kepada petugas SAMSAT dan Kepolisian, agar rutin melakukan sosialisasi terkait aplikasi SIGNAL mengingatkan SDM yang memadai. (b) fasilitas , pada implementasi kendala yang ditemukan tidak ada, karena fasilitas sudah memadai dan sampai saat ini belum ditemukannya kendala.selanjutnya faktor eksternal (a) kondisi lingkungan , dalam implementasi program ini sinyal internet yang menjadi kendala karena aplikasi SIGNAL ini membutuhkan jaringan dan sinyal yang kuat, jika tidak kuat maka akan terjadi kesalahan atau bug sistem pada aplikasi SIGNAL, dan (b) pada aksesibilitas, akses yang belum baik saat verifikasi dan registrasi aplikasi SIGNAL bagi pengguna awal yang cukup sulit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (2nd ed.). PTRajaGrafindo Persada.
- Arribe, E., Aryanto, A., & Aulia, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA). *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 2(1), 86–95. <https://doi.org/10.37859/seis.v2i1.3377>
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. (t.t.). SIGNAL (Samsat Digital Nasional). <https://bapenda.baliprov.go.id/signal-samsat-digital-nasional/>
- CNN Indonesia. (2021). Manfaat dan cara pakai aplikasi SIGNAL rilis 22 September.<https://www.cnnindonesia.com/otomotif/20210824111142-684489/manfaat-dan-cara-pakai-aplikasi-signal-rilis-22-september>
- Fithri Meuthia, R., Handayani, D., & Endang Sulastri, R. (2022). Pengaruh Security, Privacy dan Familiarity terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) dengan E-Trust sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 15(2), 557–566. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/>
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi penelitian*. PT Raja Grafindo Persada.
- Mustaqiem. (2014). *Perpajakan dalam konteks teori dan hukum pajak di Indonesia*. Buku Litera.
- Mubarak, A. (2012). Model Impelementasi Program dalam Upaya Pencapaian Sasaran MDGs 2015 (Strategi Bagi Birokrasi Sebagai Ujung Tombak Implementasi 8 sasaran MDGs). *Seminar Nasional FISIP-UT*. <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>

- Nugroho, A.S. & Haritanto, W. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistika: Teori, Implementasi, & Praktik dengan SPSS*. PenerbitANDI
- Mubarak, A. (2012). Model Impelementasi Program dalam Upaya Pencapaian Sasaran MDGs 2015 (Strategi Bagi Birokrasi Sebagai Ujung Tombak Implementasi 8 sasaran MDGs). *Seminar Nasional FISIP-UT*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- Rangka, D., & Penerimaan, M. (2016). 193696-ID-efektivitas-pelaksanaan pemeriksaan-paja. 8(1), 1–9.
- Ratnasari, Nempung, T., & Suriadi, L. O. (2016). Analisis penerimaan pajak kendaraan bermotor di provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Progres EkonomiPembangunan*, 1(1), 82–95.  
<https://media.neliti.com/media/publications/210515-analisis-penerimaan-pajak-kendaraan-berm.pdf>
- Samsat Digital. (t.t.). Tutorial SIGNAL. <https://samsatdigital.id/>
- Sepiya, D., Musadieg, M., & Dwiatmanto. (2016). 193696-ID-efektivitas-pelaksanaan-pemeriksaan-paja. 8(1), 1–9.
- Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, & Rizky Gunawan. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103.  
<https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i3.537>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendra, E. S. (2010). Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 15(1), 58–65.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metode penelitian bisnis & ekonomi*. Pustaka Baru Press  
*Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i3.537>