

Pelayanan Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Wajib Pajak Melalui E-SIGNAL Di Kabupaten Jember

Misbakhul Anwar¹, Ahmad Rahmatullah², Kamal Abror³

¹ Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

² Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹aanmisbakhul060504@gmail.com, ²rahmatullahahmad005@gmail.com, ³kamalabr37@gmail.com

Abstrak

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. E-SIGNAL atau Samsat Digital Nasional yang merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh POLRI bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri RI dan PT Jasa Raharja. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi praktis bagi wajib pajak dalam melakukan pengesahan STNK tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. E-SIGNAL menawarkan berbagai fitur unggulan, seperti pengecekan status pajak kendaraan, pengingat jatuh tempo pembayaran pajak, hingga fasilitas pembayaran langsung melalui aplikasi. Kehadiran E-SIGNAL sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan informasi pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Layanan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi tetapi juga memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat luas. Diharapkan ke depannya E-SIGNAL dapat terus berkembang dan menjadi solusi utama dalam pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, khususnya dalam sektor perpajakan kendaraan bermotor.

Kata Kunci: E-Signal, Pelayanan, Pajak

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, kurangnya informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, serta proses pembayaran yang sering kali dianggap rumit dan memakan waktu. Kondisi ini menyebabkan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak dapat dimaksimalkan secara optimal. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam sektor perpajakan. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dan Samsat Nasional terus berupaya mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah aplikasi E-SIGNAL (Samsat Digital Nasional), sebuah platform digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

E-SIGNAL menawarkan berbagai fitur unggulan, seperti pengecekan status pajak kendaraan, pengingat jatuh tempo pembayaran pajak, hingga fasilitas pembayaran langsung melalui aplikasi. Dengan adanya aplikasi ini, wajib pajak tidak lagi harus datang langsung ke kantor Samsat untuk mendapatkan informasi atau melakukan pembayaran. Hal ini diharapkan dapat mengurangi antrian panjang, meningkatkan efisiensi waktu, dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Namun demikian, penerapan¹ teknologi digital dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor masih menghadapi beberapa tantangan. Tidak semua wajib pajak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi atau memahami cara penggunaan aplikasi E-SIGNAL dengan baik. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang beragam juga menjadi kendala dalam optimalisasi pemanfaatan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengabdian masyarakat untuk memberikan edukasi dan sosialisasi terkait penggunaan E-SIGNAL kepada wajib pajak agar manfaat dari aplikasi ini dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Samsat Balaraja berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat (Pengguna Jasa) dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui berbagai inovasi dalam rangka mengedepankan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang cepat, nyaman, tepat waktu, akuntabel, transparan dan aman.²

¹ Andini, E. W. (2018). *Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan*. Skripsi Universitas Brawijaya Malang.

² Shivanka Devaranti, H. Ahmad Murodi, dan Machrunnisa. *INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI UPTD KANTOR SAMSAT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG*. *Jurnal Administrasi Negara* Volume 29 Nomor 2, Edisi Agustus 2023 p-ISSN: 1410-8399, e-ISSN: 2615-3424

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan dapat tercipta peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu serta pemahaman yang lebih baik mengenai cara memanfaatkan teknologi digital seperti E-SIGNAL dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya mendukung peningkatan pendapatan daerah tetapi juga menjadi langkah strategis dalam mendorong transformasi digital di sektor pelayanan publik.

METODE

Tahapan Penelitian

Metode yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pelaksana penelitian berperan sebagai instrumen utama dalam kegiatan ini, baik dalam pengumpulan data maupun dalam interaksi langsung dengan partisipan. metode triangulasi (gabungan), yang mencakup wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif.

1. Pendekatan dan Strategi Penelitian

Pengabdian ini dilakukan dengan pendekatan edukatif, sosialisasi, dan pendampingan, agar wajib pajak memahami manfaat serta cara penggunaan E-SIGNAL sebagai layanan informasi pajak kendaraan bermotor.

2. Tahapan Metode Penelitian

• Identifikasi Permasalahan

Melakukan survei terhadap wajib pajak mengenai pemahaman dan kendala dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berkoordinasi dengan Samsat dan pemerintah daerah untuk memahami kebijakan dan implementasi E-SIGNAL

• Sosialisasi dan Edukasi

Mengadakan seminar dan lokakarya bagi masyarakat dan pemilik kendaraan bermotor mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu serta kemudahan akses informasi melalui E-SIGNAL. Menyebarkan informasi melalui media sosial, brosur, dan webinar. Menggunakandemonstrasi langsung (live demo) untuk memandu masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi E-SIGNAL

• Pelatihan dan Pendampingan

Mengadakan sesi pelatihan interaktif bagi wajib pajak, terutama kelompok yang kurang familiar dengan teknologi digital. Menyediakan layanan konsultasi bagi wajib pajak yang mengalami kendala dalam penggunaan E-SIGNAL.

3. Target dan Luaran

Meningkatnya pemahaman wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan melalui E-SIGNAL. Bertambahnya jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi ini sebagai sumber informasi pajak. Rekomendasi perbaikan layanan kepada Samsat berdasarkan hasil evaluasi. Metode ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, serta mempercepat transformasi digital dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi E-SIGNAL

Bersumber dari Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat (12) Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014). ³Pajak atas kendaraan bermotor yang sebelumnya hanya dilayani pembayaran di Samsat namun di era digital ini samsat memiliki inovasi pelayanan yang dimana inovasi bertujuan untuk memudahkan pelayanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu aplikasi Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL).

E-SIGNAL atau Samsat Digital Nasional yang merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh POLRI bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri RI dan PT Jasa Raharja. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi praktis bagi wajib pajak dalam melakukan pengesahan STNK tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Melalui aplikasi ini, wajib pajak dapat mendaftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan mereka secara digital, dan dokumen seperti E-Pengesahan, E-TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran), serta E-KD (Kode Digital) diterbitkan secara otomatis setelah proses selesai.⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini telah membawa banyak manfaat bagi wajib pajak di Kabupaten Jember. Salah satu manfaat utama adalah peningkatan aksesibilitas informasi pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak kini dapat dengan mudah mengetahui status kewajiban pajaknya, prosedur pembayaran, hingga detail pembayaran melalui aplikasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Proses yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama karena harus dilakukan secara manual di kantor Samsat kini dapat diselesaikan hanya dalam beberapa menit melalui aplikasi. Selain itu, fitur pembayaran online yang tersedia dalam E-SIGNAL memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran langsung

³ Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

⁴ Bapenda Provinsi Sumatera Barat. (2021, July 16). Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Aplikasi SIGNAL. [Bapenda.Sumbarprov.Go.Id](https://bapenda.sumbarprov.go.id)

melalui berbagai metode pembayaran digital yang terintegrasi, seperti dompet elektronik atau transfer bank. Hal ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi antrian panjang di kantor Samsat.

Selain kemudahan akses dan efisiensi waktu, sistem E-SIGNAL juga dilengkapi dengan teknologi canggih seperti pengenalan wajah (face recognition) yang terhubung dengan data kependudukan nasional. Fitur ini memberikan keamanan tambahan bagi pengguna sekaligus memastikan keakuratan data wajib pajak yang terdaftar. Dengan adanya sistem ini, potensi kesalahan atau manipulasi data dapat diminimalkan. Masyarakat yang telah menggunakan layanan ini memberikan respon positif terhadap kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh E-SIGNAL.⁵

Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi layanan digital ini. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di daerah pedesaan atau wilayah terpencil di Kabupaten Jember. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara menggunakan aplikasi E-SIGNAL atau bahkan belum terbiasa menggunakan teknologi berbasis smartphone untuk kebutuhan administratif seperti pembayaran pajak. Selain itu, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah juga menjadi tantangan tersendiri. Akses internet yang tidak stabil atau bahkan tidak tersedia di daerah tertentu membuat sebagian masyarakat kesulitan memanfaatkan layanan ini secara optimal.⁶

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi E-SIGNAL. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti brosur, media sosial, atau penyuluhan langsung di tingkat desa agar masyarakat lebih memahami manfaat dan cara menggunakan aplikasi ini. Selain itu, pelatihan bagi petugas pelayanan Samsat juga penting untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mendampingi wajib pajak yang membutuhkan bantuan teknis terkait penggunaan aplikasi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penggunaan E-SIGNAL dapat semakin optimal dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Jember.

Kehadiran E-SIGNAL sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan informasi pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Layanan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi tetapi juga memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat luas. Diharapkan ke depan, E-SIGNAL dapat terus berkembang dan menjadi solusi utama dalam pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, khususnya dalam sektor perpajakan kendaraan bermotor.⁷

Efisiensi E-SIGNAL Bagi Masyarakat

Efisiensi aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) tercermin dari peningkatan kecepatan, kemudahan akses, dan transparansi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sebelum adanya SIGNAL, proses pembayaran pajak sering kali memakan waktu hingga 45 menit dan melibatkan antrian panjang di kantor Samsat. Dengan SIGNAL, waktu transaksi berkurang drastis menjadi sekitar 15 menit, menunjukkan peningkatan efisiensi operasional yang signifikan¹.

Kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital. Hal ini sangat membantu bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu atau tinggal jauh dari kantor Samsat. Selain itu, SIGNAL mengurangi biaya transportasi dan tenaga yang sebelumnya diperlukan untuk mengurus pajak secara langsung.⁸

Efisiensi ini juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan kemudahan akses informasi dan transaksi yang lebih cepat, masyarakat lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu. Penelitian menunjukkan bahwa SIGNAL berhasil meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung transparansi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.⁹

Namun, efisiensi aplikasi ini masih menghadapi beberapa tantangan seperti gangguan teknis (masalah koneksi internet dan server), kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi, serta keterbatasan fitur seperti pembayaran lintas provinsi. Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan sosialisasi intensif, pelatihan bagi pengguna, dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi.¹⁰

Efektifitas E-SIGNAL

Aplikasi Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat. Dengan fitur pembayaran pajak dan pengesahan STNK secara online, E-SIGNAL memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor Samsat. Hal ini secara langsung mengurangi waktu yang diperlukan dalam proses pembayaran pajak, dari sebelumnya sekitar 45 menit menjadi hanya sekitar 15 menit, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan

⁵ Herawati, Latifa Novina dkk. 2022. "Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)". Jurnal Pendidikan Akuntansi, Vol 10 No 1, 50-51.

⁶ Cahyono, A. S., Zauhar, S., & Domai, T. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung. Publiciana, 15(02), 82–97.

⁷ Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Jurnal Administrasi Negara, 29(2), 127–146

⁸ Hermawan, H. (2024). Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri Dan Samsat Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Mirai Management, 9(3), 89–107.

⁹ Putri, Y. E. (2023). Penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Jakarta Selatan. Universitas Nasional, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

¹⁰ Pradiati Adiningrum. (2023). Analisis Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

tenaga. Selain itu, aplikasi ini mendukung transparansi dalam pengelolaan pajak dengan menyediakan informasi yang jelas mengenai jumlah pajak yang harus dibayar dan tenggat waktu pembayaran, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.¹¹

Efektivitas E-SIGNAL juga terlihat dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan kemudahan akses dan proses yang lebih cepat, masyarakat lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka tepat waktu. Namun, efektivitas aplikasi ini masih menghadapi beberapa tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi, gangguan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, serta keterbatasan fitur seperti pembayaran lintas provinsi. Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis seperti sosialisasi intensif kepada masyarakat, peningkatan infrastruktur teknologi informasi di daerah terpencil, serta pembaruan fitur aplikasi agar lebih komprehensif. Dengan upaya tersebut, E-SIGNAL diharapkan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat sekaligus mendukung optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor secara nasional.¹²

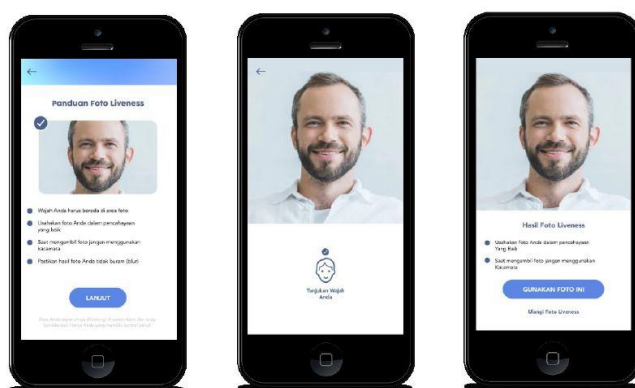
Dengan kehadiran E-SIGNAL masyarakat juga mendapatkan tantangan terkait jaringan seluler dan juga minimnya pemahaman dalam penggunaan layanan di E-SIGNAL sehingga banyak wajib pajak yang lebih memilih untuk datang langsung ke Samsat. Berikut langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi E-SIGNAL

a. Langkah pertama, Registrasi akun

1. Masukan data-data pribadi anda seperti NIK, Nama sesuai eKTP, alamat e-mail, nomor handphone, masukan kata sandi, ulangi kata sandi
2. Masukan foto e KTP



3. Verifikasi biometric wajah dengan melakukan swafoto



4. Memasukan OTP yang dikirimkan lewat SMS
5. Registrasi berhasil
6. Verifikasi ulang dengan mengklik link yang dikirimkan oleh SIGNAL ke e-mail yang telah didaftarkan¹³

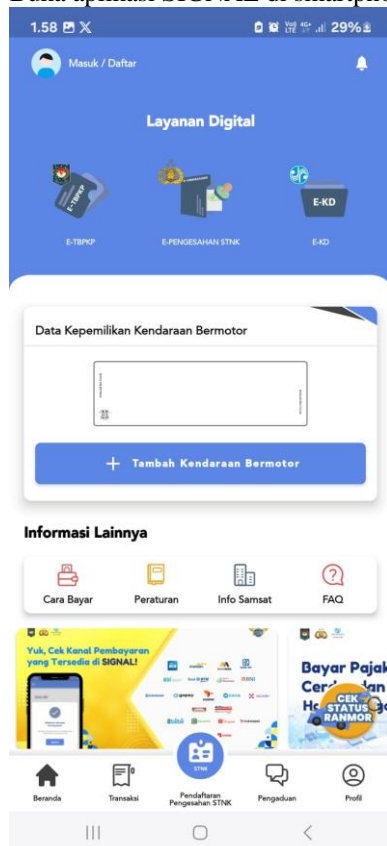
¹¹ Karlinah, Lady. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran pajak sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Barat. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(10), 4405–4415.

¹² Haerina Desty. (2021). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013 2015.

¹³ <https://samsatsleman.jogjapro.go.id/index.php/layanan/pajak-tahunan/106-pembayaran-pajak-tahunan-dengan-samsat-digital-nasional-signal>

b. Mendaftarkan Kendaraan

1. Buka aplikasi SIGNAL di smartphone Anda

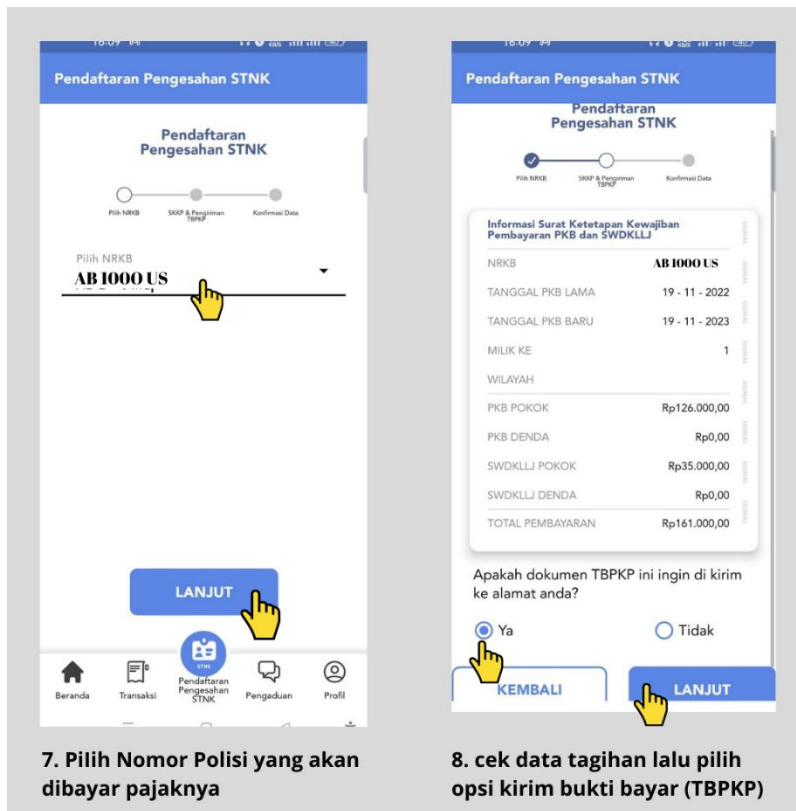


2. Pilih menu “Tambah Data Kendaraan Bermotor”
3. Pilih jenis pemilik kendaraan “Milik Sendiri”
4. Masukkan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor (nomor pelat)
5. Masukkan 5 digit terakhir nomor rangka
6. Centang pernyataan kebenaran data
7. Klik “Lanjut”¹⁴

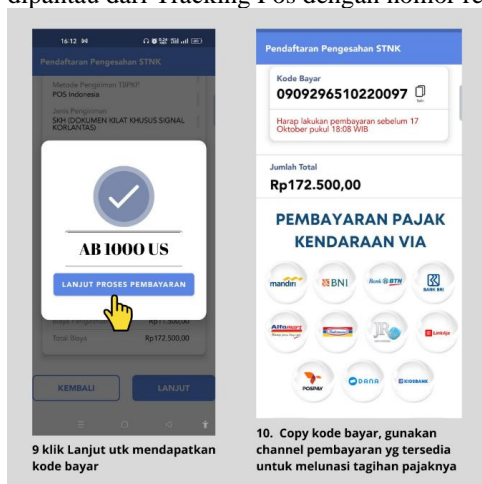
c. Pendaftaran Pengesahan STNK

1. Pilih NRKB/Nomor Polisi kendaraan yang akan dilakukan pengesahan, klik lanjut
2. Informasi jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor dan Sumbangan Jasa Raharja akan muncul dengan jumlah yang harus dibayarkan.
3. Jika menghendaki dokumen notice pajak dikirim melalui pos maka silakan Slide tombol kirim dokumen TBPKP
4. Masukkan alamat pengiriman (sesuai dengan kolom yang ada) Alamat pengirim tidak harus sesuai STNK bisa dikirim keseluruhan wilayah Indonesia yang terjangkau layanan PT POS Indonesia.
5. Rekap biaya akan muncul pada layar telepon anda, klik lanjut

¹⁴ <https://samsatdigital.id/>



Kemudian muncul notifikasi pilih cara pembayaran, klik pada tombol pilih cara pembayaran. Tersedia banyak opsi pembayaran melalui mobile Banking, Transfer ATM, Dompot Digital maupun toko retail modern. Kode bayar, jumlah yang dibayarkan dan cara pembayaran akan muncul. Lakukan pembayaran sebelum 2 Jam dari proses pendaftaran. Kode bayar akan kadaluwarsa jika lebih dari 2 jam. Proses pengiriman berkas TBPKP dapat dipantau dari Tracking Pos dengan nomor resi pengiriman yang tertera di Aplikasi.¹⁵



KESIMPULAN

Implementasi aplikasi E-SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di Kabupaten Jember sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan informasi pajak kendaraan bermotor. E-SIGNAL dirancang untuk memberikan kemudahan aksesibilitas dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan, yang sebelumnya sering kali diwarnai dengan antrean panjang di kantor Samsat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak secara online, sehingga mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini diharapkan dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan daerah.

Namun, meskipun E-SIGNAL menawarkan berbagai kemudahan, tantangan yang signifikan masih harus dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, yang dapat menghambat pemanfaatan aplikasi secara optimal. Selain itu, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa daerah juga menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Untuk mengatasi masalah ini, dilakukan berbagai metode pengabdian masyarakat, termasuk sosialisasi, edukasi,

¹⁵ <https://otomotif.espos.id/>

dan pelatihan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan E-SIGNAL, sehingga mereka dapat memanfaatkan aplikasi tersebut dengan lebih baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-SIGNAL telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi dalam proses administrasi pajak. Masyarakat yang sebelumnya enggan untuk membayar pajak karena kesulitan akses kini memiliki alternatif yang lebih mudah dan cepat. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada, terutama dalam meningkatkan literasi digital dan memperbaiki infrastruktur internet. Keberhasilan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif. Dengan demikian, kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan internet, dan masyarakat sangat penting untuk memastikan bahwa E-SIGNAL dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua pihak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan hidayahnya, serta kebaikannya sehingga penyusun sanggup menyelesaikan hingga menyusun laporan sesuai tanggal waktu yang ditentukan. Penyusun mengangkat judul “Pelayanan Informasi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Wajib Pajak Melalui E-SIGNAL Di Kabupaten Jember”

Pengabdian ini berjalan selama tiga puluh hari kerja yang berlokasi di PT Telkom Banyuwangi. Penyusunan laporan ini juga banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik secara moril dan materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga laporan ini sampai selesai.

Berikut penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan.
2. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku rektor UIN KHAS Jember.
3. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
4. Dr. MF Hidayatullah, SHI, MSI selaku Ketua Jurusan Ekonomi islam UIN KHAS Jember.
5. Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Syariah UIN KHAS Jember.
6. Bapak Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I, M.S.I selaku Ketua LP2M Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
7. Ibu Nadia Azalia Putri, M.M.. selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama melaksanakan PPL serta dalam penyusunan laporan.
8. Bapak Ismawan Taramurti, S.H., M.M. selaku Head Of UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember.
9. Ismawan Taramurti, S.H., M.M. Dosen Pamong yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam kelancaran pelaksanaan PPL.
10. Bapak Faisal, Bapak Ivan, Bapak Arizalu, Bapak Rizqi, Bapak Andi, Ibu Rahel, Ibu Linda, Ibu Nova, dan seluruh karyawan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember yang telah memberikan arahan dan informasi terkait dengan objek PPL.
11. Teman-teman sekalian dan seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, E. W. (2018). Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan. Skripsi Universitas Brawijaya Malang.
- Shivanka Devaranti, H. Ahmad Murodi, dan Machrunnisa. *INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI UPTD KANTOR SAMSAT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG*. *Jurnal Administrasi Negara Volume 29 Nomor 2, Edisi Agustus 2023 p-ISSN: 1410-8399, e-ISSN: 2615-3424*.
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Bapenda Provinsi Sumatera Barat. (2021, July 16). Pembayaran Pajak Kendaaraan Bermotor Dengan Menggunakan Aplikasi SIGNAL. Bapenda.Sumbarprov.Go.Id
- Herawati, Latifa Novina dkk. 2022. “Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)”. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, Vol 10 No 1, 50-51.
- Cahyono, A. S., Zauhar, S., & Domai, T. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung. *Publiciana*, 15(02), 82–97.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146
- Hermawan, H. (2024). Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri Dan Samsat Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 89–107.
- Putri, Y. E. (2023). Penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Samsat Jakarta Selatan. Universitas Nasional, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
- Pradiati Adiningrum. (2023). Analisis Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

- Karlinah, Lady. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran pajak sebagai varibael intervening pada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Barat. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(10), 4405–4415.
- Haerina Desty. (2021). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013 2015.
- <https://samsatsleman.jogjaprovo.go.id/index.php/layanan/pajak-tahunan/106-pembayaran-pajak-tahunan-dengan-samsat-digital-nasional-signal>
- <https://samsatdigital.id/>
- <https://otomotif.espos.id/>