

ABSTRAK

Adnin Dikeu Dewi Berliana, 1208010007, 2024: “Efektivitas Aplikasi Sambara Sebagai Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta”

Pada saat ini teknologi mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana pemerintah tentunya harus memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan singkat. Adanya aplikasi sambara ini diharapkan masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Namun permasalahan yang muncul di masyarakat dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem online yakni mulai dari penerapan pembayaran pajak secara online masih kurang maksimal dilakukan daripada pembayaran pajak secara langsung melalui Samsat offline, ketidakmampuan masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut. Sehingga masyarakat masih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mendatangi langsung ke kantor Samsat.

Penelitian ini bertujuan melihat efektivitas penerapan aplikasi sambara sebagai inovasi pelayanan pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta

Adapun teori yang digunakan yakni teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam buku efektivitas organisasi yang menunjukkan adanya tiga indikator penting dalam mengukur sejauh mana keberhasilan efektivitas yang dilihat dari tiga indikator tersebut diantaranya pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan tipe deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder yang didapatkan melalui teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Efektivitas Aplikasi Sambara Sebagai Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta dilihat dari dimensi pencapaian tujuan sudah efektif, karena aplikasi sambara ini dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara mudah, cepat dan singkat. Pada dimensi integrasi sudah efektif namun belum optimal, hal ini karena sosialisasi yang dilakukan pihak pelaksana layanan masih kurang dilakukan sehingga masih adanya masyarakat yang tidak paham akan penggunaan aplikasi sambara. Dan pada dimensi adaptasi sudah efektif, karena baik pengadaan sarana dan prasarana serta pengadaan tenaga kerja sudah dilakukan dengan sangat baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Pajak, Aplikasi Sambara.

ABSTRACT

Adnin Dikeu Dewi Berliana, 1208010007, 2024: “Effectiveness of Sambara Application as an Innovation in Motor Vehicle Tax Payment Services at the Bandung City Regional Revenue Management Center III Soekarno Hatta”

At this time technology has a very important role in providing services to the community, where the government must of course provide services that are easy, fast and short. With the Sambara application, it is hoped that people will be able to pay motor vehicle tax easily because it can be done anywhere and at any time. However, the problems that arise in the community in implementing motor vehicle tax payments using the online system are starting from the implementation of online tax payments which are still less optimal than paying taxes directly via offline Samsat, the inability of the community to operate the application. So people still pay motor vehicle tax by going directly to the Samsat office.

This research aims to see the effectiveness of implementing the Sambara application as a service innovation at the Bandung III Soekarno Hatta Regional Revenue Management Center

The theory used is the effectiveness theory put forward by Duncan in the book on organizational effectiveness which shows that there are three important indicators in measuring the extent of effectiveness as seen from these three indicators, including goal achievement, integration and adaptation.

This research uses a qualitative approach and uses a descriptive type. The data sources used are primary data sources and secondary data sources obtained through interview, observation and documentation data collection techniques. Apart from that, the data analysis techniques in this research consist of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

Based on the results of the discussion and research that has been carried out, it is known that the effectiveness of the Sambara Application as an Innovation in Motor Vehicle Tax Payment Services at the Bandung III Soekarno Hatta Regional Revenue Management Center seen from the dimension of achieving goals is effective, because this Sambara application can make motor vehicle tax payments automatically. easy, fast and short. In the integration dimension, it is effective but not yet optimal, this is because the outreach carried out by the service implementers is still insufficient, so there are still people who do not understand the use of the Sambara application. And in the adaptation dimension it has been effective, because both the procurement of facilities and infrastructure and the procurement of labor have been carried out very well.

Keywords: Effectiveness, Tax, Sambara Application.