

**TRANSFORMASI PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK
DALAM PENINGKATAN KETAATAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SULAWESI SELATAN**

*THE TRANSFORMATION OF TAXPAYER'S SOCIAL BEHAVIOUR
IN IMPROVING TAX PAYMENT COMPLIANCE OF MOTOR VEHICLE
IN SOUTH SULAWESI*

Reza Faisal Saleh



**PROGRAM DOKTOR SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

**TRANSFORMASI PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK
DALAM PENINGKATAN KETAATAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SULAWESI SELATAN**

Disertasi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Doktor

Program Studi

Sosiologi

Disusun dan Diajukan oleh

Reza Faisal Saleh

**PROGRAM DOKTOR SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI

**TRANSFORMASI PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK
DALAM PENINGKATAN KETAATAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SULAWESI SELATAN**

Disusun dan diajukan oleh

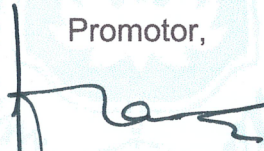
REZA FAISAL SALEH

E043181006

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Doktor Program Studi Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Pada tanggal 08 September 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Promotor,



Prof. Dr. H. M. Tahir Kasnawi, SU.
Nip. 194809131978031001

Co. Promotor,



Drs. Hasbi, M.Si., Ph.D.
Nip. 196308271991031003

Co. Promotor,



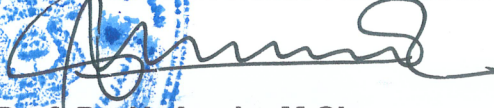
Dr. Sakaria, M.Si.
Nip. 196901302006041001

Ketua Program Studi
Sosiologi,



Prof. Dr. H. M. Tahir Kasnawi, SU.
Nip. 194809131978031001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. H. Armin, M.Si.
Nip. 196511091991031008



PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Faisal Saleh
Nomor Pokok : E043181006
Program Studi : S3 Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi saya yang berjudul :
“Transformasi Perilaku Sosial Wajib Pajak Dalam Peningkatan Ketaatan
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan” ini benar-
benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan
pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian
hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan
disertasi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas
perbuatan tersebut.

Makassar, 08 September 2021

Yang menyatakan



Reza Faisal Saleh

PRAKATA

Rasa syukur atas ridha dan rahmat Allah SWT telah sepantasnya kami panjatkan atas segala nikmat dan karuniaNya dengan selesainya penyusunan disertasi penelitian ini.

Disertasi ini telah melalui proses revisi berdasarkan bimbingan dan arahan dari Promotor dan Co-Promotor serta masukan dari Dewan Penguji. Oleh karena itu, kami menghaturkan terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. H.M. Tahir Kasnawi, SU selaku Promotor dan Drs. Hasbi, M.Si, Ph.D serta Dr. Sakaria, M.Si selaku Co-Promotor atas bimbingan, petunjuk dan arahan selama proses penyusunan disertasi ini.

Selama melalui proses perkuliahan banyak tantangan yang dihadapi. Namun dalam konteks ilmu pengetahuan, terjadi diskusi, bimbingan dan dialektika untuk mencapai hasil ilmu pengetahuan sebagaimana dijabarkan dalam disertasi ini. Tentu saja keseluruhan proses yang berlangsung dalam pertemuan-pertemuan akademik, penulis mendapat inspirasi dan masukan dari berbagai pihak, khususnya civitas akademika Universitas Hasanuddin, baik secara struktural maupun secara individual. Oleh karena itu, menjadi keharusan bagi penulis untuk menghaturkan terima kasih atas segala dukungan dan arahan untuk pencapaian konteks penelitian disertasi ini. Apresiasi dan rasa terima kasih yang tulus penulis haturkan kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Dwia Ariestina Pulubuhu, M.A yang juga selaku dosen pengampu mata kuliah selama penulis berproses secara akademik di almamater tercinta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si dan para pimpinan FISIP atas arahan dan motivasi untuk menyelesaikan studi ini.
3. Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Prof. Jamaluddin Jompa, Ph.D dan jajarannya atas pelayanan akademik yang telah diberikan.
4. Ketua Departemen Sosiologi FISIP Unhas, Drs. Hasbi, Ph.D atas bimbingan dan motivasi selama mengikuti proses akademik dan penelitian ini.
5. Ketua Program Studi S3 Sosiologi FISIP Unhas, Prof. Dr. H.M. Tahir Kasnawi, SU atas segala bimbingan dan arahan, baik dalam proses pembelajaran dalam kelas maupun selama bimbingan penelitian.
6. Para dosen Program Studi S3 Sosiologi FISIP Unhas, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
7. Secara khusus, penulis menghaturkan terimakasih kepada Dewan Penguji dan semua pihak yang telah memberi saran dan masukan untuk penyempurnaan disertasi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S3 Sosiologi FISIP yang selalu bersemangat menimba ilmu dan berproses bersama.

9. Para informan yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk kami wawancarai.

Akhirnya terima kasih yang tak terhingga atas cinta, dukungan moril dan semangat dari seluruh keluarga kami terutama Istri kami A. Fatimah Tenrilala, S.Sos, MM, putra-putra kami Muhammad Dzaky Rafael, Muhammad Raffiandra Rafael dan Muhammad Satria Adiatma Rafael. Terkhusus pula pada ayahanda kami Drs. H. M. Saleh Radjab, MM dan ibunda kami Hj. Rachmatia Saleh serta mertua kami Bapak Drs.H. A. Mangunsidi Massarappi dan Almarhumah Ibu Hj. Ratna Harahap.

Kepada semua pihak kiranya dapat menerima karya kami semoga dapat bermanfaat bagi kepentingan masyarakat, daerah, bangsa dan negara.

Makassar, September 2021

Reza Faisal Saleh

ABSTRAK

REZA FAISAL SALEH. *Transformasi Perilaku Sosial Wajib Pajak dalam Peningkatan Ketaatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan* (dibimbing oleh Tahir Kasnawi, Hasbi, Sakaria).

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis transformasi perilaku sosial wajib pajak dalam peningkatan ketaatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan strategi studi kasus, terutama pada kasus yang telah bertransformasi atau menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pembayaran pajak. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Wilayah Makassar II Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada tiga *pertama*, menunjukkan adanya pemahaman dan penyadaran pelaku wajib pajak tentang pentingnya transformasi teknologi informasi. *Kedua*, transformasi perilaku sosial wajib pajak terlihat dari pengetahuan/persepsi, sikap dan pola pikir yang telah berubah, namun belum berubah sepenuhnya termasuk perilaku wajib pajak yang semakin rasional dan penuh perhitungan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Ketiga*, transformasi ini membawa dampak positif terhadap ketaatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini terlihat pada kasus yang diteliti menunjukkan adanya peningkatan

Kata kunci: Transformasi Perilaku Sosial, Pajak Kendaraan Bermotor, Teknologi Informasi, Wajib Pajak, Ketaatan.



ABSTRACT

REZA FAISAL SALEH. *The Transformation of Taxpayer's Social Behaviour in Improving Tax Payment Compliance of Motor Vehicle in South Sulawesi* (supervised by **Tahir Kasnawi, Hasbi, and Sakaria**)

The aim of this study is to describe and analyze the transformation of taxpayers' social behaviour in improving the tax payment compliance of the motor vehicles in South Sulawesi.

The research used qualitative method with a case study strategy, especially in cases that had been transformed or used information technology in making tax payments. This research was conducted at the Technical Implementation Unit (UPT) of Makassar Region II of Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province.

The results of the research indicate that (1) there is an understanding and awareness of taxpayers about the importance of information technology transformation; (2) the transformation of social behaviour of taxpayers can be seen from the knowledge/perceptions, attitudes, and mindsets that have changed but not completely changed, including the behaviour of taxpayers who are increasingly rational and calculating in paying the taxes of motor vehicles, and (3) this transformation has a positive impact on the compliance of the tax payment of motor vehicle as seen in the cases studied that shows an increase in compliance.

Keywords: transformation of social behaviour, tax of motor vehicles, information technology, taxpayers



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	23
C. Tujuan Penelitian	23
D. Manfaat Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Konsep Transformasi Perilaku Sosial dan Konteksnya	25
1. Transformasi dan Transformasi Perilaku Sosial	25
2. Indikator dan Faktor-Faktor Terjadinya Transformasi	27
3. Bentuk-Bentuk Transformasi Perilaku Sosial.....	29
B. Perilaku Sosial Masyarakat dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi Dalam Kajian Sosiologi ...	36
1. Birokrasi.....	36
2. Teknologi	42
3. Konsep <i>Sociotechnology</i>	51
C. Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	55
1. Pelayanan Publik dan Birokrasi Pembayaran Pajak	55
2. Standar Pelayanan Publik	58

D. Pajak dan Kegunaannya	61
1. Pajak Daerah	61
2. Kegunaan Pajak.....	64
E. Perspektif Teoretik Transformasi Perilaku Sosial Masyarakat Dalam Merespons Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi	69
1. Teori Tindakan Sosial	69
2. Teori Pilihan Rasional	80
3. Teori Pertukaran Sosial.....	82
F. Penelitian Terkait Sebelumnya.....	84
G. Kerangka Pikir.....	93
H. Skema Alur Kerangka Pikir	96
BAB III METODE PENELITIAN.....	97
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	97
B. Waktu dan Tempat Penelitian	98
C. Informan Penelitian	99
D. Jenis dan Sumber Data.....	101
E. Teknik Pengumpulan Data	101
F. Teknik Analisis Data.....	103
G. Validasi Data.....	104
H. Konsep Utama/Kunci	101
BAB IV SEJARAH PERKEMBANGAN DAN GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	106
A. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	106
1. Latar Histroris dan Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Wilayah.....	106
2. Tugas, Fungsi, dan Struktur Badan Pendapatan Daerah	113
3. Inovasi Pelayanan Samsat Sulawesi Selatan.....	165
B. UPT Pendapatan Wilayah Makassar II.....	169

**BAB V WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MEMAKNAI
PENERAPAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN
UPT MAKASSAR II.....170**

A. Pemaknaan Wajib Pajak terhadap Penerapan Teknologi Informasi di UPT Makassar II	174
1. Mengetahui Teknologi Informasi dan Jenis-Jenisnya	174
2. Penggunaan Teknologi Informasi UPT Makassar II.....	178
B. Kendala Membayar Pajak Secara <i>Online</i> Melalui ATM, <i>Mobile Banking</i> dan Minimarket	181
C. Tindakan Rasional Intrumental Wajib Pajak dalam Layanan <i>Online</i> UPT Makassar II.....	186
1. Tindakan Intrumental Penggunaan Layanan <i>Online</i> UPT Makassar II	187
2. Tindakan Intrumental Tidak Menggunakan Layanan <i>Online</i> UPT Makassar II	195
D. Tindakan Tradisional Wajib Pajak dalam Layanan <i>Online</i> UPT Makassar II	199
1. Tindakan Tradisional Penggunaan Layanan <i>Online</i> UPT Makassar II	200
2. Tindakan Tradisional Tidak Menggunakan Layanan <i>Online</i> UPT Makassar II	201

**BAB VI TRANSFORMASI PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI UPT MAKASSAR II203**

A. Perilaku Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Diterapkannya Layanan Pembayaran <i>Online</i>	203
1. Perilaku Wajib Pajak Sebelum Diterapkannya Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara <i>Online</i>	207
2. Perilaku Wajib Pajak Setelah Diterapkannya Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara <i>Online</i>	217

B. Strategi Wajib Pajak dan UPT dalam Memudahkan Pembayaran Pajak.....	228
1. Strategi Wajib Pajak Agar Dapat Melakukan Pembayaran dengan Mudah	229
2. Strategi UPT Agar Dapat Melakukan Pembayaran dengan Mudah	233
C. Strategi Pembayaran Pajak Tepat Waktu.....	238
1. Strategi Wajib Pajak Agar dapat Melakukan Pembayaran Pajak Tepat Waktu.....	239
2. Strategi UPT Agar Wajib Pajak Dapat Melakukan Pembayaran Pajak Tepat Waktu.....	243

BAB VII TRANSFORMASI PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERDAMPAK TERHADAP KETAATAN WAJIB PAJAK DI UPT MAKASSAR II251

A. Kontribusi Media Sosial Bagi Wajib Pajak	252
1. Manfaat Media Sosial Bagi Wajib Pajak	252
2. Media Sosial yang Sering Digunakan oleh Wajib Pajak	256
3. Lama Waktu Penggunaan Media Sosial.....	257
4. Perangkat yang Digunakan Mengakses Media Sosial	259
B. Keuntungan Pembayaran Pajak Berbasis <i>Online</i>	261
1. Dampak Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Atau <i>Mobile Banking</i>	262
2. Dampak Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Minimarket	265
C. Keuntungan Pembayaran Pajak Tepat Waktu dan Sanksi Pembayaran Pajak Tidak Tepat Waktu	267
1. Dampak Bagi Wajib Pajak Jika Membayar Kendaraan Tepat Waktu.....	267
2. Dampak Bagi Wajib Pajak Jika Membayar Kendaraan Tidak Tepat Waktu	269
3. Kedudukan Sanksi Atau Denda Menurut Wajb Pajak.....	272

D. Strategi Wajib Pajak Agar Senantiasa Tepat Waktu	
Membayar Pajak	276
E. Peningkatan Ketaatan Pembayaran Pajak Kendaraan	
Bermotor	279
BAB VIII SIMPULAN, IMPLIKASI TEORITIS DAN KEBIJAKAN.....	283
A. Simpulan	283
B. Saran	285
C. Impilkasi Teoritis dan Kebijakan	285
D. Rekomendasi Penelitian Lanjutan	286
E. Novelty	287
DAFTAR PUSTAKA.....	288
LAMPIRAN.....	297

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Terkait Dengan Penelitian.....	84
Tabel 3.1 Kriteria Informan	99
Tabel 4.1 Perkembangan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor yang Menggunakan layanan <i>Online</i> Pada UPT Wilayah Makassar II Tahun 2017-2020.....	165
Tabel 4.2 Perkembangan pembayaran Pajak kendaraan Bermotor yang Menggunakan Layanan <i>Online</i> pada Se Sulawesi Selatan Tahun 2017-2020.....	166
Tabel 5.1 Temuan Penelitian dan Implikasi Teoretis.....	203
Tabel 6.1 Ketaatan Pajak Dilihat dari Kekhawatiran Denda	225
Table 6.2 Wajib Pajak Menggunakan dan Tidak Menggunakan Layanan <i>Online</i> dalam Konteks Tindakan Sosial	227
Tabel 6.3 Temuan Penelitian dan Implikasi Teoretis.....	249
Tabel 7.1 Temuan Penelitian dan Implikasi Teoretis.....	281

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Transformational Model Of Social Activity</i>	35
Gambar 2.2 Alur Kerangka Pikir Penelitian	95
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bapenda Provinsi Sulawesi Selatan....	162
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Wilayah	163

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Abad ke 21 sebagai era bisnis berbasis pengetahuan (*knowledge-based business*) yang ditandai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Keputusan atau tindakan dalam lingkungan bisnis identik dengan akselerasi perubahan yang cepat, dan berlangsung secara terus-menerus. Organisasi bisnis atau perusahaan dihadapkan pada era baru yang diindikasikan oleh kemajuan ilmu, pengetahuan dan teknologi, pasar global, meningkatnya kelas menengah, meningkatnya peran pelanggan dalam inovasi, dan pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam proses produksi (Poerwanto dkk, 2013:119).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa manusia di belahan dunia manapun dengan mudah dan cepat memperoleh informasi dan berkomunikasi dalam segala hal. Manusia sebagai pelanggan terhadap berbagai barang dan jasa, kini menjadi semakin teliti karena memiliki informasi yang luas serta selalu terkini. Dampaknya, organisasi perlu melakukan adaptasi dengan dinamika lingkungan melalui perubahan yang sesuai dengan kekuatan dan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus melakukan pilihan yang tepat terhadap perubahan atau model transformasi yang relevan bagi organisasi.

Beberapa dekade terakhir dunia mengalami empat transformasi besar yakni globalisasi, demokratisasi, informasi dan teknologi

komunikasi. Perubahan tersebut turut membangun kesadaran publik dan mengubah persepsi publik terhadap pemerintah. Kompleksitas kebutuhan dan mobilitas yang tinggi, dapat meningkatkan tuntutan publik terhadap pemerintah. Ketidakmampuan pemerintah memenuhi espektasi publik mengakibatkan persepsi publik terhadap pemerintah cenderung negatif. Konsekuensi antara lain turunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Cheema & Kaikati, 2010:553-563), lihat juga Zulfihikmayanti Ibrahim dkk, 2020).

Sementara itu, Manuel Castells (2000:5-24), mengemukakan gagasan tentang transformasi pusat kekuasaan. Pemegang kekuasaan yang terpusat pada negara, di era masyarakat jejaring, mengalami transformasi dramatis yaitu; (1) Kedaulatan negara mendapat tantangan dengan terjadinya arus deras aliran kekayaan, komunikasi dan informasi yang bersifat global yang melintasi semua negara; dan (2) Keabsahan negara runtuh dengan banyaknya skandal politik dan semakin besarnya ketergantungan pada media politik. Melemahnya kekuasaan dan kredibilitas negara mendorong rakyat membangun sistem pertahanan sendiri dan keterwakilan identitas mereka, dan selanjutnya mendelegitimasi keberadaan negara. Namun kekuasaan negara tidak serta-merta hilang, tetapi beradaptasi dan melakukan transformasi (Manuel Castells, 2000 dan Imam B. Prasodjo, 2016). Berbagai kebijakan dan strategi yang dilakukan pemerintah (khususnya Pemerintah Indonesia) sebagai wujud adaptasi dan transformasi dalam merespons era

teknologi informasi, maka pemerintah mengembangkan dan mulai menerapkan *e-Government*.

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan rujukan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronis di Indonesia yang menekankan bahwa pemerintah telah menetapkan program pengembangan Teknologi Informasi (IT) dan Komunikasi dengan istilah *e-government*. Pelaksanaan *e-government* dalam tata kelola pemerintah dan pelayanan publik membutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni. Dalam hal ini, *e-goverment* bermakna bahwa pemerintah bertekad menerima dan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai hal terkait urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Beberapa urusan yang telah mengacu pada implementasi *e-governance* adalah penggunaan internet, dalam sistem keperluan penduduk, kesehatan, pendidikan, bisnis dan urusan lainnya. Kondisi ini, tidak terlepas dengan perkembangan masyarakat jejaring (*network society*) yang mempengaruhi berbagai bangsa dan negara tidak terkecuali Indonesia.

Realitas masyarakat jejaring (*network society*, Castells, 2005) telah melanda Indonesia. Disini, Indonesia telah menegaskan bahwa negara ini adalah negara yang berjejaring dengan dunia internasional secara makro dan mikro, serta berjejaring dengan masyarakatnya melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Castells, masyarakat jejaring adalah wujud dari interaksi antara masyarakat jejaring dan kekuatan

identitas dan gerakan sosial. Interaksi itulah yang mendefinisikan dunia manusia. Pengertian ini merujuk *The Network Society* adalah sistem tekno-ekonomi baru; Kekuatan Identitas adalah kunci, tren yang menonjol, dalam hal gerakan sosial dan politik, beradaptasi, melawan, menangkai jejaring masyarakat; dan kemudian hasil dari dua elemen ini mengekspresikan dirinya dalam transformasi makro dunia.

Masyarakat jejaring itu sendiri, pada kenyataannya, adalah struktur sosial yang menjadi ciri khas dari apa yang telah disebut orang selama bertahun-tahun sebagai masyarakat informasi atau masyarakat pasca-industri. Kedua, masyarakat pasca-industri dan "masyarakat informasi" adalah istilah deskriptif yang tidak menyediakan substansi dan tidak cukup analitis. Dalam pengertian konkret dari masyarakat jejaring adalah masyarakat dimana struktur sosial utama dan kegiatannya diatur di sekitar jejaring informasi yang diproses secara elektronik. Jadi ini bukan hanya tentang jaringan atau jejaring sosial, karena jejaring sosial telah menjadi bentuk organisasi sosial yang sangat tua. Tapi ini tentang jejaring sosial yang memproses dan mengelola informasi dan menggunakan teknologi berbasis mikro-elektronik.

Berdasar pada pandangan Castells di atas dapat diidentifikasi bahwa implementasi *e-governance* secara intens telah dilakukan Pemerintah Indonesia, misalnya, dalam hal koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *e-mail* atau *video conference*. Pemanfaatan teknologi jaringan ini tentulah berhubungan erat dengan tuntutan

masyarakat terhadap pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah.

Sekaitan dengan hal tersebut, solusi alternatif yang diperlukan yaitu keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan sistem informasi *online* antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya meningkatkan kinerja birokrasi serta memperbaiki pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*).

Salah satu wujud implementasi *e-government* yang telah berjalan adalah di sektor pajak. Pajak yang merupakan kewajiban setiap warga negara adalah salah satu fakta sosial yang menekan dan memaksa setiap warga negara untuk taat. Hal ini berdasar pada pandangan Durkheim dalam fakta sosialnya (Ritzer & Douglas, 2010). Pemanfaatan teknologi informasi untuk memaksimalkan penerimaan pajak merupakan upaya pemerintah untuk memaksa terwujudnya *social order*. Dalam hal ini, pemanfaatan teknologi seharusnya dilihat dari berbagai aspek jejaring sosial yang bukan hanya aspek manusia namun juga termasuk aspek non-manusia dan alam (Yuliar, 2006). Pemanfaatan teknologi dalam konsep *e-government* membantu mewujudkan akuntabilitas pemerintah. Selain itu teknologi merupakan instrument yang dapat merasionalkan suatu tindakan. Sehingga penggunaan teknologi informasi dapat

memberikan efisiensi dalam suatu struktur atau organisasi sejalan dengan semakin rasionalnya individu dalam mengambil keputusan atau tindakan (Weber, 1947). Hal ini menunjukkan bahwa peranan teknologi sangat penting dalam membantu wajib pajak memutuskan untuk melakukan tindakan membayar pajak, sehingga dapat berdampak positif terhadap upaya-upaya optimalisasi penerimaan pajak.

Dalam organisasi Pemerintah Daerah, pajak dipungut dalam bentuk Pajak Daerah yang merupakan salah satu sumber pendapatan untuk mendanai pembangunan di daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang antara lain berupa Pajak Daerah, menjadi salah satu sumber pendanaan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah yang bertujuan meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat menjadi relevan di zaman otonomi daerah karena daerah yang mampu melaksanakan otonomi adalah daerah yang mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Untuk menjalankan pemerintahan dan membiayai pembangunan daerah, sumber-sumber pendanaan pelaksanaan Pemerintah Daerah terdiri atas Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Transfer, Lain-Lain Pendapatan Daerah Yang Sah yang tergabung dalam kelompok Pendapatan Daerah serta sumber pendanaan lain dalam bentuk Pembiayaan Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Provinsi berwenang melaksanakan pemungutan 5 (lima) jenis pajak yaitu Pajak Kendaraan

Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Untuk jenis Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dilakukan pemungutan dalam mekanisme Sistem Administrasi Satu Atap berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (www.idih.kemenkeu.go.id diakses Oktober 2019).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) sebagai suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu kantor Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Daerah, Pemerintah Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan ke kas negara dan daerah baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Dalam menjawab tantangan dan peluang era digitalisasi dan teknologi informasi serta sebagai bentuk penerapan *e-government*, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melakukan terobosan dengan memulai transformasi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Badan Pendapatan Daerah sebagai perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pemungutan Pajak Daerah di Provinsi

Sulawesi Selatan menerapkan layanan *e-Samsat*. Layanan *e-Samsat* dilakukan dengan menerapkan layanan pembayaran non tunai dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Penelitian Darmawan (2018) menggambarkan bahwa terdapat beberapa inovasi perpajakan pada Samsat di Kota Makassar. Inovasi pertama adalah *inovasi konsep*. Inovasi ini teridentifikasi dari hadirnya inovasi pelayanan *e-Samsat* atau secara non tunai dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dinilai efektif, karena dapat dilakukan melalui mesin ATM Bank Sulselbar dan Mesin EDC di Kantor Samsat. Hal ini memudahkan dan menguntungkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran. Namun, mekanisme pembayaran masih dinilai rumit. Sehingga, Wajib Pajak lebih memilih melakukan pembayaran secara manual atau tunai, dan mengurangi nilai efektifitas dalam pelaksanaan pembayaran pajak. Dengan demikian seharusnya diadakan pengembangan inovasi *e-Samsat* untuk mengembangkan sistem pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang lebih efektif dan efisien.

Inovasi selanjutnya adalah inovasi *delivery*, menurut hasil penelitian Darmawan ini juga menunjukkan bahwa pola penyampaian informasi terkait inovasi *e-Samsat* kepada masyarakat dapat dinilai efektif karena masyarakat dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dibuat, selain itu dilakukannya perbaikan serta

pengembangan secara berkala dalam hal mengkomersialkan inovasi *e-Samsat* terkhusus dalam bentuk media *online*, tergantung pada respon dan keluhan masyarakat.

Menurut Darmawan (2018), inovasi ketiga adalah inovasi interaksi sistem perpajakan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem interaksi dalam menjalankan inovasi *e-Samsat* dapat dinilai efektif. Indikatornya dapat dilihat dari rapat koordinasi yang dilaksanakan setiap bulan ditambah rapat pimpinan yang diadakan sebanyak dua kali antara pihak Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Sehingga, kendala yang dihadapi secara menyeluruh dapat diselesaikan bersama-sama. Selain itu dengan diterapkannya *e-Samsat* maka mekanisme alur dana pembayaran pajak kendaraan bermotor semakin singkat karena dana tersebut langsung masuk kas umum daerah. Hal ini memudahkan pihak Samsat melalui kerjasama dengan pihak Bank. Metode pembayaran secara non-tunai, masyarakat tentunya merasa nyaman dan diuntungkan karena dapat mengurangi resiko terjadinya korupsi serta pungutan ilegal. Selain itu, jumlah nominal pembayaran dinilai akurat. Sehubungan dengan itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempengaruhi perilaku sosial dan budaya masyarakat.

Pada awal 1960-an, McLuhan menulis bahwa budaya cetak visual dan individualistis akan segera berakhir dengan apa yang disebutnya "saling ketergantungan elektronik:" ketika media elektronik menggantikan budaya visual dengan budaya aural/oral. Di zaman baru ini, umat manusia

akan bergerak dari individualisme dan fragmentasi ke identitas kolektif, dengan "basis kesukuan".

Lebih lanjut McLuhan menjelaskan;

Instead of tending towards a vast Alexandrian library the world has become a computer, an electronic brain, exactly as an infantile piece of science fiction. And as our senses have gone outside us, Big Brother goes inside. So, unless aware of this dynamic, we shall at once move into a phase of panic terrors, exactly befitting a small world of tribal drums, total interdependence, and superimposed co-existence.... Terror is the normal state of any oral society, for in it everything affects everything all the time....(McLuhan, 1962)

Pemikiran McLuhan tersebut, menunjukkan peran strategis teknologi informasi dan komunikasi bagi kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, antara lain adalah media massa baik cetak maupun elektronik telah mempengaruhi kehidupan sosial dan budaya masyarakat di suatu tempat. Seperti disebutkan dan dijelaskan oleh Hirschman (1958) bahwa Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi perubahan sosial yakni : (1) tekanan kerja dalam masyarakat; (2) keefektifan komunikasi; dan (3) perubahan lingkungan alam.

Berdasarkan dari tiga faktor tersebut, maka terdoronglah akal manusia untuk menciptakan sesuatu yang memudahkan mereka dalam memecahkan persoalan tersebut. Teknologi sebagai jawaban atas pemikiran manusia, dijadikan alat untuk membantu memecahkan persoalan yang ada. Teknologi diharapkan dapat menjadi fasilitator dan interpreter. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa perubahan dan

perkembangan teknologi akan memiliki dampak bagi kehidupan sosial yang ada hingga mempengaruhi aspek yang lebih besar lagi yakni kebudayaan termasuk perilaku sosialnya. Dampak yang dimaksud ada tiga.

Pertama, perubahan sistem nilai dan norma. Perubahan tidak dapat luput dari dua sifatnya yakni konstruktif maupun destruktif. Seiring dengan berkembangnya teknologi beserta pemanfaatannya, maka perubahan yang sistem dan norma pun tidak dapat dielakkan lagi. Perubahan konstruktif terjadi apabila pemanfaatan teknologi benar digunakan untuk hal baik, bersifat profesional dan berintegritas. Artinya, bahwa penggunaan teknologi telah membawa kehidupan sosial masyarakat ke arah yang lebih baik dan membangun. Namun cukup disayangkan bahwa kondisi seperti ini sebagian besar hanya terjadi di negara maju dengan tingkat pemahaman dan pendidikan yang cukup tinggi.

Perubahan destruktif terjadi apabila pemanfaatan teknologi yang memberikan segala kemudahan telah sampai pada penyalahgunaannya. Hal ini sering terjadi di negara berkembang dengan tingkat pemahaman dan pendidikan masyarakat yang rendah pula. Misal, akses internet yang kian menjamur pada masyarakat Indonesia, belum cukup membawa sebagian besar masyarakatnya pada kecerdasan intelektual. Malah, yang kerap terjadi adalah penyalahgunaan fasilitas tersebut seperti, pengaksesan situs yang berbau pornografi, atau pemakaian situs permainan judi. Dampak destruktif lainnya adalah semakin cepatnya arus informasi yang tidak semuanya layak didengar ataupun diketahui dan

belum dapat dipastikan kebenarannya (*hoax*). Namun, seperti teori jarum suntik, media dapat dengan mudah menimbulkan kepercayaan dan pemahaman bagi audiensnya, sehingga mudah terpancing oleh isu-isu yang tidak benar mengenai apapun yang tidak mendidik.

Kedua, menciptakan ketergantungan. Dengan segala kemudahan yang diberikan oleh teknologi, maka masyarakat seolah dimanjakan oleh ketersediaan segala kebutuhan hidupnya. Masyarakat pengguna teknologi kian enggan untuk menggunakan alat-alat manual untuk alasan efektivitas dan efisiensi. Masyarakat semakin sulit melepaskan diri dari serba kecanggihan teknologi dan hal ini akan terus berlangsung dalam waktu lama dan kian membawa masyarakat pada ketergantungan pada pemanfaatan teknologi. Sesuatu yang berlangsung lama inilah yang menyebabkan perubahan kebudayaan pada suatu masyarakat.

Ketergantungan yang lain menyangkut pada gaya hidup dan prestise seseorang. Jika tidak memanfaatkan teknologi, maka seseorang akan dianggap kekurangan kualitas dalam kehidupan sosialnya. Misalnya adalah penggunaan situs pertemanan dalam internet yang sering dijadikan tolak ukur eksistensi seseorang dan sekali memasuki situs jejaring sosial tersebut, akan mustahil bagi hampir seluruh pengunjungnya untuk tidak mengunjungi situs itu lagi.

Ketiga, menciptakan kolonialisme. Kesenjangan akan selalu ada di muka bumi dan begitupun kesenjangan arus informasi yang ada. Munculnya teknologi komunikasi menyebabkan arus informasi dari negara maju ke negara berkembang adalah tidak seimbang. Ketidakseimbangan

ini menyebabkan masyarakat negara tertentu lebih banyak mengonsumsi informasi dari negara yang *rich informations* (maju). Sehingga memungkinkan munculnya kolonialisasi. Kolonialisasi disini bukannya taktik imperialisme dalam penaklukan negara lain melalui akuisisi tanah dan wilayah namun berupa penjajahan melalui arus informasi. Selain dampak terhadap kebudayaan dan perilaku sosial, penerapan teknologi informasi diharapkan juga berdampak pada perekonomian daerah.

Penerapan teknologi informasi di Sulawesi Selatan dinilai turut mendorong peningkatan ekonomi dan pemasukan daerah. Menurut laporan Bank Indonesia dalam <https://www.bi.go.id>, diakses Oktober 2019, kecepatan perubahan teknologi merubah paradigma konsumen dalam berbelanja. Keseriusan dalam merespon penerapan teknologi yang mendorong perubahan dari penggunaan transaksi keuangan konvensional (tunai) menjadi transaksi digital dibuktikan dengan diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia (BI) Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (www.bi.go.id, diakses Oktober 2019). Pada peraturan BI ini, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat 1 bahwa teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran.

Financial technology (FinTech) (www.bi.go.id, Oktober 2019) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang

akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang tunai, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. *FinTech* muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna teknologi informasi tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan *FinTech*, permasalahan dalam transaksi jual-beli dan pembayaran seperti tidak sempat mencari barang ke tempat perbelanjaan, ke bank atau ATM untuk mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan dapat diminimalkan. Dengan kata lain, *FinTech* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif.

Hal ini menunjukkan bahwa trend konsumsi perlahan tapi pasti bergeser dari konsumsi ritel konvensional menjadi belanja pada *marketplace (online)*. Perubahan tersebut tercermin dari beberapa kejadian nasional dimana toko ritel dengan merk terkenal terpaksa menutup gerai disebabkan menurunnya penjualan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kerugian lebih lanjut.

Menurut Bank Indonesia bahwa ke depan pertumbuhan ekonomi digital dan *e-commerce* akan semakin berkembang karena potensi untuk Sulawesi Selatan khususnya masih sangat terbuka. Perkembangan transaksi ekonomi melalui dunia digital diperkirakan terus berkembang sejalan dengan pertumbuhan bisnis *marketplace* dan *online*.

Transaksi ekonomi yang semakin berkembang melahirkan kegiatan ekonomi secara *online* pula. Salah satu bentuknya adalah fenomena belanja *online* yang melahirkan bentuk transformasi perilaku masyarakat dari pola konsumsi konvensional menjadi konsumsi *online*. Pola konsumsi *online* ini didukung penetrasi internet yang luar biasa cepat dan agresifnya aplikasi dan penyedia barang jasa menyesuaikan dan merespons pola konsumsi baru ini, dimana pihak penjual dan pembeli sama-sama diuntungkan dan mendapat manfaat. Sebagaimana pemikiran Roy Bhaskar (1998) bahwa proses perubahan sosial meliputi: proses *reproduction* dan proses *transformation*. Hal ini menunjukkan bahwa proses transformasi pola transaksi *online* ini menarik untuk dikaji lebih dalam.

Seiring dengan pertumbuhan belanja *online* tersebut, dampaknya diharapkan turut membawa efek positif terhadap perekonomian daerah. Perekonomian daerah yang bertumbuh akan berdampak positif pula terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Realisasi pendapatan daerah pada APBD Provinsi Sulawesi Selatan sampai Triwulan III Tahun Anggaran 2019 berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah mencapai 73,38% dari target yang ditetapkan atau relatif stabil jika dihitung dari rata-rata realisasi per triwulan. Secara persentase realisasi, pendapatan APBD pada Triwulan III tahun anggaran 2019 tersebut mengalami pertumbuhan 9,30% dari capaian pada periode yang sama tahun sebelumnya yang mencapai. Komponen yang mengalami peningkatan realisasi berasal dari semua 3 jenis komponen utama pendapatan daerah yakni Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pendapatan

Transfer dan Lain-Lain Pendapatan Daerah Yang Sah. Pada komponen PAD, peningkatan didorong oleh upaya pendataan dan penagihan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Samsat *Sipakainge'* dan sebagai dampak kerjasama penertiban kendaraan bermotor di jalan raya yang merupakan kerjasama dengan Kepolisian.

Upaya optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor perlu mendapat perhatian khusus disebabkan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan jenis penerimaan yang paling besar nilainya dalam PAD Provinsi Sulawesi Selatan. Data Badan Pendapatan Daerah menunjukkan pada tahun 2019 Pajak Kendaraan Bermotor menyumbang 33,6% dari total realisasi PAD dan 14,5% dari total Pendapatan Daerah. Menyadari peran penting kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap pembangunan daerah yang tergambar dari total PAD dan Pendapatan Daerah pada APBD Provinsi Sulawesi Selatan tersebut, maka layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor kepada masyarakat memerlukan inovasi-inovasi agar dapat memberikan kemudahan-kemudahan bagi wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya.

Terkait dengan inovasi layanan Samsat Sulsel pada unit-unit pelaksana teknis wilayah se Sulawesi Selatan, Laporan Survei Kepercayaan Masyarakat terhadap Bapenda Sulsel tahun 2018 (Abitama Karya Konsultan, 2018) di wilayah Samsat pada UPT Makassar II mencatat bahwa beberapa inovasi layanan berbasis teknologi yang dilakukan Bapenda Sulsel dalam layanan Samsat, yaitu; Samsat *Link* (sistem *online*), Samsat *Drive Thru*, Gerai Samsat, Samsat Keliling,

Samsat *Delivery Order*, Stiker tanda pajak kendaraan bermotor, Info Pajak Kendaraan Bermotor Via SMS dan *Twitter*, Layanan E- Samsat, Layanan Cek Pajak melalui sistem SIPADA, layanan *door to door*, penertiban Pajak Kendaraan Bermotor, Kedai Samsat, dan *Website Bapenda*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pada Kantor Samsat merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, yaitu 96, 6%. Disusul pembayaran pada penertiban pajak sekitar 19,0%. Kemudian, Samsat Keliling 13,8%; dan Samsat *Delivery Order* sekitar 7,0%. Persentase tersebut dihitung berdasarkan 58 responden. Deskripsi secara rinci dapat dilihat bahwa *Layanan e-Samsat* belum pernah digunakan oleh informan (0%). Meski demikian, dapat dilihat pula bahwa layanan konvensional pada Kantor Samsat digunakan 96,6% dan layanan Samsat Keliling (13,8%). Data ini menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis teknologi informasi belum mendapat respon maksimal dari Wajib Pajak. Oleh karena itu, inovasi layanan inilah yang urgen untuk dikonfirmasi terkait pemanfaatan penggunaan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor pada setiap UPT Pendapatan Bapenda Sulsel, khususnya, UPT Pendapatan Makassar II.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditegaskan bahwa inovasi teknologi mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun masalah yang perlu mendapat perhatian adalah pemanfaatan inovasi teknologi yang belum maksimal oleh Wajib Pajak. Padahal inovasi teknologi yang diterapkan di Kantor Samsat pada UPT Pendapatan Badan Pendapatan

Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya di Kantor Samsat pada UPT Makassar II dinilai sudah memenuhi standar pelayanan. Hal inilah yang menjadi poin penting penelitian tentang Perilaku sosial Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan implementasi pelayanan berbasis teknologi informasi, khususnya di UPT Makassar II. Pemanfaatan inovasi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara *online* yang belum maksimal ini dapat dikaitkan dengan pemikiran Weber (1947) tentang teori pilihan rasional. Teori pilihan rasional dibagi dua kelompok besar yaitu pilihan rasional dan pilihan tidak rasional dimana penentuan pilihan aktor ditentukan oleh faktor ekonomi dan kultur.

Dengan demikian keterkaitan antara perilaku wajib pajak dan implementasi teknologi *online* dapat dikaji secara sosiologis. Hal ini mengacu pada konsep *sociotechnology*. Outhwaite (2008:871). Konsep *sociotechnology* merujuk pada teknologi dalam kaitannya dengan perubahan sosial sebagai dampak dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam birokrasi, dikenal konsep *technocracy*. Menurutnya teknokrasi mengimplementasikan aturan atau pemerintahan oleh birokrat yang memiliki kualitas teknis, administrator, atau manajer berdasarkan pemisahan antara kepemilikan legal dengan kontrol efektif atau klaim bahwa tak seorang pun punya hak atas posisi layanan publik.

Penjelasan di atas menunjukkan perlunya penelitian sosiologis untuk memberi kontribusi pemikiran sosiologi dalam upaya mendorong sinergitas antara Perilaku Wajib Pajak dan implementasi teknologi

informasi, khususnya layanan berbasis teknologi informasi di UPT Makassar II.

Terkait dengan penelitian ini, inovasi layanan berbasis teknologi yang menjadi fokus adalah layanan *e-Samsat* yakni pembayaran pajak melalui ATM, *Mobile Banking* dan Minimarket. Pembatasan pada ketiga jenis layanan ini dilakukan karena jenis layanan tersebut terkait langsung secara teknis dengan penerapan teknologi informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan sistem jejaring di luar kantor atau layanan Samsat konvensional serta tidak adanya lagi pertemuan antara aparat pemungut pajak dan Wajib Pajak.

Mencermati jenis inovasi layanan berbasis IT di Samsat tersebut maka seharusnya, masyarakat (Wajib Pajak Kendaraan Bermotor) antusias menggunakannya sehingga tidak terjadi penunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun penelitian Sagita (2017) menunjukkan bahwa proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor masih belum optimal karena rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal ini dapat dilihat dari tingginya angka kendaraan bermotor yang mempunyai tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Data Badan Pendapatan Daerah (www.bapenda.web.id, diakses Desember 2019) menunjukkan sampai dengan 30 November 2019 terdapat 1.572.824 unit kendaraan bermotor se Sulawesi Selatan yang terdaftar, namun hanya 1.540.105 unit kendaraan bermotor di seluruh Sulawesi Selatan yang menyelesaikan

Pajak Kendaraan Bermotornya. Data ini menunjukkan bahwa terdapat 32.719 (2,1%) kendaraan yang belum membayar pajak.

Sehubungan dengan data di atas, terdapat tunggakan pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan bahwa walaupun pembayaran pajak merupakan kewajiban yang memaksa bagi setiap wajib pajak, namun pihak wajib pajak dapat bertindak untuk tidak melakukan pembayaran pajak. Kondisi ini terjadi apabila dianggap tidak ada manfaat atau kemudahan yang diperoleh. Hal ini terkait dengan pemikiran Homans dalam teori pertukaran sosial (1998) bahwa perilaku sosial pada hubungan sosial dalam organisasi dapat dipertahankan atau tidak, ditentukan oleh kalkulasi *reward* dan *cost*. Dengan demikian, masih adanya tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor juga menunjukkan bahwa penggunaan layanan teknologi IT di Samsat pada UPT Pendapatan Makassar II belum maksimal. Bahkan, survei yang dilakukan PT Abitama (2018) menunjukkan bahwa di UPT Makassar II, layanan pembayaran pajak secara konvensional di Kantor Samsat merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, yaitu 96,6. Disusul pembayaran saat penertiban pajak sekitar 19,0%. Kemudian, Samsat Keliling 13,8%; dan Samsat Delivery Order sekitar 7,0% Persentase tersebut dihitung berdasarkan 58 responden. Sementara layanan e-Samsat yakni pembayaran pajak melalui ATM, *Mobile Banking* dan minimarket belum digunakan secara maksimal.

Dugaan atas terjadinya kenyataan di atas karena belum terbangunnya budaya teknologi dalam masyarakat (Wajib Pajak). Hal ini

sejalan dengan pendapat Piliang (2014) yang mengemukakan bahwa dalam rangka menciptakan nilai-nilai yang lebih seimbang, yang mendukung pengembangan sistem ilmu teknologi dan sistem sosial-budaya, pengenalan serangkaian strategi budaya sangat diperlukan: untuk membangun sebuah "budaya ketiga", mengembangkan model berpikir yang seimbang, menciptakan masyarakat yang kreatif, meningkatkan budaya produktif, dan membangun ruang representasi bagi komunikasi sains dan teknologi di masyarakat.

Beberapa pemikiran dan hasil penelitian di atas menunjukkan transformasi yang bersifat makro. Namun fokus penelitian ini terletak pada transformasi yang bersifat mikro. Sebagaimana pemikiran Sztompka (2010) yang menjelaskan bahwa transformasi menunjukan pada perubahan yang terjadi pada level mikro yaitu perubahan pola pikir dan perilaku. Transformasi sebagai tindakan sosial sebagaimana pemikiran Weber tentang tindakan rasional menunjukkan adanya proses pemaknaan atau penafsiran si aktor atau untuk memahami tindakan aktor. Pemaknaan inilah (satu dari tiga pertanyaan penelitian) yang dapat menunjukkan bahwa perilaku aktor atau pelaku wajib pajak dapat dikatakan bertransformasi atau tidak yang akhirnya mempengaruhi perilaku sosial pada pelaku wajib pajak itu sendiri. Selain Sztompka, Renee Garfinkel dan Roy Bhaskar juga menganalisis transformasi pada level mikro.

Oleh karena itu, isu penelitian, ***“Transformasi Perilaku Sosial Wajib Pajak dalam Peningkatan Ketaatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sulawesi Selatan,”*** menjadi urgen untuk diteliti.

Urgensi penelitian ini terletak pada eksplorasi data terkait persepsi dan alasan serta efektivitas penggunaan layanan berbasis IT oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan pajak, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor, belum berdampak optimal dalam meningkatkan perilaku sosial untuk lebih taat dalam menunaikan kewajiban membayar pajak.

Ada tiga aspek yang akan menjadi fokus penelitian ini. Pertama, pentingnya pemaknaan penerapan sistem teknologi informasi dalam pelayanan UPT Makassar II melalui perspektif tindakan sosial dari Max Weber (1947) bahwa teknologi dalam organisasi merupakan instrumen yang dapat merasionalkan suatu tindakan. Kedua, aspek transformasi perilaku sosial wajib pajak dalam penggunaan layanan berbasis teknologi informasi di UPT Makassar II melalui perspektif teori pilihan rasional dari Max Weber (1947) kaitannya dengan pemanfaatan inovasi layanan pembayaran *online* yang belum maksimal dan *Transformational Model Of Social Activity* dari Roy Bhaskar (1998) yang mengamati transformasi pada level mikro. Ketiga, transformasi perilaku sosial wajib pajak berdampak pada ketaatan dengan menggunakan perspektif teori pertukaran sosial George C. Homans (1998) bahwa perilaku sosial pada hubungan sosial dalam organisasi dapat dipertahankan atau tidak, ditentukan oleh kalkulasi *reward* dan *cost*. Ketiga aspek ini menjadi dasar penelitian dan rujukan dalam menentukan rumusan masalah penelitian.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana wajib Pajak Kendaraan Bermotor memaknai penerapan sistem teknologi informasi dalam pelayanan Samsat pada UPT Makassar II?
2. Bagaimana transformasi perilaku sosial wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam penggunaan layanan berbasis teknologi informasi Samsat pada UPT Makassar II?
3. Bagaimana transformasi perilaku sosial wajib Pajak Kendaraan Bermotor berdampak terhadap ketaatan Wajib Pajak Samsat pada UPT Makassar II?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis wajib Pajak Kendaraan Bermotor memaknai penggunaan sistem teknologi informasi dalam pelayanan Samsat pada UPT Makassar II.
2. Menganalisis transformasi perilaku sosial wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam penggunaan sistem teknologi informasi Samsat pada UPT Makassar II.
3. Menganalisis transformasi perilaku sosial wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam pengaruhnya terhadap ketaatan Wajib Pajak Samsat pada UPT Makassar II.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademik, penelitian ini bermanfaat dalam mendukung pengembangan konsep *socio-technology* dalam sosiologi yang bersifat pragmatis untuk diterapkan dalam layanan *e-governance*.
2. Penelitian ini berkontribusi terhadap penyusunan dan pengambilan kebijakan yang berperspektif sosiologis karena masyarakat merupakan subjek sekaligus objek dari setiap kebijakan. Hal ini menegaskan pentingnya disiplin Sosiologi dalam studi pemerintahan dan birokrasi.
3. Penelitian ini memberi ruang sinergitas antara birokrasi pemerintahan, khususnya, Kantor Samsat Makassar II, dengan Wajib Pajak sebagai bagian dari masyarakat.
4. Penelitian ini mengabstraksi konsep *socio-technology* dalam memandang Perilaku sosial, sehingga perubahan teknologi, mendorong terjadinya penyesuaian yang tepat pada masyarakat. Sehingga tidak terjadi kesenjangan teknologi pada masyarakat yang dapat menimbulkan anomali struktur sosial.
5. Hasil penelitian diharapkan dapat diimplementasikan oleh Pemerintah Daerah sehingga dapat berdampak kepada peningkatan penerimaan Pajak Daerah dan PAD di Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Transformasi Perilaku Sosial dan Konteksnya.

1. Transformasi dan Transformasi Perilaku Sosial

Transformasi terkait dengan perubahan sosial. Perubahan sosial menjadi kajian utama dalam pembahasan sosial di negara berkembang. Seperti sebuah keyakinan, bahwa peradaban manusia menuju perbaikan, kesempurnaan dan semua teori sosial terakumulasi untuk membahasnya dengan obsesi dan harapan. Perubahan sosial sebetulnya merupakan suatu realitas yang majemuk, bukan realitas tunggal yang diakibatkan oleh dinamika masyarakat tertentu. Perubahan sosial adalah suatu bentuk peradaban umat manusia akibat adanya eskalasi perubahan alam, biologis, fisik yang terjadi sepanjang kehidupan manusia (Agus Salim 2002:1).

Perubahan sosial adalah fenomena yang terus-menerus ditemui dalam kehidupan kita sehari-hari. Ini karena masyarakat tempat kita hidup berubah setiap saat. Konsep transformasi sosial sangat terkait erat dengan perubahan sosial. Terkadang kedua istilah tersebut digunakan secara bergantian. Sztompka (2010) mengutip beberapa pandangan tentang perubahan sosial yang sesungguhnya disinonimkan dengan transformasi sosial. Ia mengutip Macionis (1997) yang mengemukakan bahwa perubahan sosial adalah *transformasi* dalam organisasi masyarakat, dalam pola berpikir dan dalam perilaku pada waktu tertentu.

Tokoh lain yang dirujuk Sztompka adalah Parsell (1987) yang mengemukakan bahwa perubahan sosial adalah modifikasi atau transformasi dalam pengorganisasian masyarakat Sztompka (2010).

Sementara itu, menurut Roy Bhaskar (1998), perubahan sosial biasanya terjadi secara wajar (*naturally*), gradual, bertahap serta tidak pernah terjadi secara radikal atau revolusioner. Proses perubahan sosial meliputi: proses *reproduction* dan proses *transformation*. Proses *reproduction* yaitu proses mengulang-ulang, dan atau menghasilkan kembali segala hal yang diterima sebagai warisan budaya dari nenek moyang kita sebelumnya, dalam hal ini meliputi bentuk warisan budaya yang dimiliki.

Senada dengan Bhaskar, Kreitner and Kinicki, (2014) menjelaskan bahwa transformasi merupakan suatu perubahan yang melalui proses bertahap sehingga sampai tahap yang diharapkan atau perubahan yang dilakukan dengan cara memberikan respons terhadap pengaruh lingkungan eksternal dan lingkungan internal yang dapat mengarahkan perubahan sesuai dengan tujuan organisasi.

Lebih lanjut, Kreitner and Kinicki (2014) menyatakan bahwa transformasi dapat terjadi karena didasari oleh dua hal, yaitu faktor dari lingkungan internal organisasi dan faktor dari lingkungan eksternal organisasi. Faktor dari internal organisasi antara lain perubahan pada kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi, perubahan tujuan organisasi, pengembangan wilayah dari kegiatan operasional organisasi, intensitas kegiatan organisasi yang semakin

luas, tingkat pengetahuan dan kemampuan dari karyawan organisasi, sikap dan perilaku karyawan di organisasi, dan berbagai macam peraturan baru yang diterapkan di organisasi. Faktor dari lingkungan eksternal organisasi antara lain meliputi teknologi, kondisi ekonomi, kompetisi, kondisi sosial, dan kondisi politik. Tanpa adanya transformasi maka dapat dipastikan bahwa usia organisasi tidak akan bertahan lama. Hal ini dikarenakan organisasi tidak dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungan internal maupun eksternalnya sehingga organisasi tidak dapat berkembang atau kalah bersaing.

2. Indikator dan Faktor-Faktor Terjadinya Transformasi

Transformasi merupakan proses perubahan yang memiliki indikator atau ciri – ciri antara lain : a. adanya perbedaan merupakan aspek yang paling penting di dalam proses transformasi, b. adanya konsep ciri atau identitas yang menjadi acuan perbedaan di dalam suatu proses transformasi. Kalau dikatakan suatu itu berbeda atau dengan kata lain telah terjadi proses transformasi, maka harus jelas perbedaan dari hal apa, misal: ciri sosial apa, konsep tertentu yang seperti apa (meliputi: pemikiran, ekonomi atau gagasan lainnya) atau ciri penerapan dari sesuatu konsep. c. Bersifat historis, proses transformasi selalu menggambarkan adanya perbedaan kondisi secara historis atau kondisi yang berbeda di waktu yang berbeda (Ernita Dewi, 2012).

Menurut Habraken (1976) yang dikutip oleh Pakilaran (2006).

menguraikan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya transformasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan identitas diri (*identification*) pada dasarnya orang ingin dikenal dan ingin memperkenalkan diri terhadap lingkungan;
- 2) Perubahan gaya hidup (*life style*) perubahan struktur dalam masyarakat, pengaruh kontak dengan budaya lain dan munculnya penemuan-penemuan baru mengenai manusia dan lingkungannya;
- 3) Pengaruh teknologi baru timbulnya perasaan ikut mode, dimana bagian yang masih dapat dipakai secara teknis.

Transformasi sosial menyiratkan perubahan mendasar dalam masyarakat, yang dapat dikontraskan dengan perubahan sosial dipandang sebagai perubahan bertahap atau bertahap selama beberapa waktu. Studi transformasi sosial mencakup berbagai perubahan kelembagaan dan budaya dalam masyarakat sepanjang sejarah.

Salah satu definisi transformasi sosial adalah proses dimana seseorang mengubah status sosial yang dianggap berasal dari orang tua mereka menjadi status yang dicapai secara sosial untuk diri mereka sendiri. Namun, definisi lain mengacu pada perubahan sosial skala besar seperti dalam reformasi atau transformasi budaya. Pertama terjadi pada individu, yang kedua dengan sistem sosial.

3. Bentuk-Bentuk Transformasi Perilaku Sosial

Transformasi pada level sistem sosial, antara lain dikemukakan oleh Karl Polanyi. Polanyi (2001: 258-259), menjelaskan di dalam negara kita menyaksikan perkembangan di mana sistem ekonomi berhenti memberikan hukum kepada masyarakat dan keutamaan masyarakat atas sistem itu dijamin. Ini mungkin terjadi dalam berbagai cara, demokratis dan aristokrat, konstitusionalis dan otoriter, bahkan mungkin dengan cara yang sama sekali tidak terduga. Masa depan di beberapa negara mungkin sudah ada di negara lain, sementara beberapa negara mungkin masih mewujudkan masa lalu yang lain. Tetapi hasilnya sama dengan mereka semua: sistem pasar tidak akan lagi mengatur diri sendiri, bahkan secara prinsip, karena tidak akan terdiri dari tenaga kerja, tanah, dan uang.

Mengeluarkan tenaga kerja dari pasar berarti transformasi yang radikal seperti halnya pembentukan pasar tenaga kerja yang kompetitif. Kontrak upah tidak lagi menjadi kontrak pribadi kecuali pada poin-poin bawahan dan akses. Bukan hanya kondisi di pabrik, jam kerja, dan modalitas kontrak, tetapi upah pokok itu sendiri, ditentukan di luar pasar; peran apa yang diperoleh oleh serikat pekerja, negara, dan badan publik lainnya tidak hanya bergantung pada karakter lembaga-lembaga ini tetapi juga pada organisasi manajemen produksi yang sebenarnya. Meskipun pada hakikatnya perbedaan upah harus terus memainkan bagian penting dalam sistem ekonomi, motif lain selain yang terlibat langsung dalam pendapatan uang mungkin jauh lebih besar daripada aspek keuangan tenaga kerja.

Berbeda dengan Polanyi, Sztompka (2010) mengemukakan bahwa transformasi berkaitan dengan reproduksi sosial dan mobilitas sosial karena alih-alih melihat mobilitas antargenerasi atau ukuran perubahan status sosial yang terjadi dari generasi orang tua ke anak-anak, transformasi sosial berfokus pada bagaimana seorang individu dapat mengubah budaya kelas menjadi yang mereka rasakan selaras. Satu transformasi sosial dalam tiga langkah: melalui pelekatan asosiasional, jarak asosiasional, dan presentasi diri yang berbeda.

Lebih lanjut, Sztompka menjelaskan bahwa transformasi sosial dianggap sebagai negosiasi interpersonal karena mengharuskan individu memiliki posisi sosialnya divalidasi oleh orang lain untuk transformasi. Hal ini adalah hubungan timbal balik dimana orang harus dipeluk dan diidentifikasi dengan benar dengan harapan budaya dari keanggotaan kelas khusus mereka, dan ini adalah satu-satunya cara orang dapat beralih dari status mereka sendiri yang ditetapkan ke status baru yang dicapai.

Transformasi sosial dalam konteks ini membutuhkan pergeseran kesadaran kolektif masyarakat-lokal, negara, nasional atau global- sehingga kenyataan disempurnakan oleh konsensus. Ini sering terjadi oleh stimulus eksternal dan kadang-kadang dengan sengaja. Penemuan-penemuan ilmiah telah memicu banyak transformasi sosial sepanjang sejarah kita seperti halnya etik agama dan kerajaan.

Pareto (dalam Kinloch, 2005: 124) transformasi sosial berkaitan dengan kekuatan struktural yang menentukan adanya hubungan

fungsional dan keseimbangan di dalam masyarakat. Ia membayangkan masyarakat sebagai sebuah sistem yang berada dalam keseimbangan, sebagai kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling tergantung. Perubahan satu bagian dipandang menyebabkan perubahan lain dari sistem konsepsi.

Transformasi sosial adalah seperti ketika mereka mempertahankan dari waktu ke waktu di mana sikap dan nilai-nilai diadakan dalam konteks (atau paradigma) yang benar-benar baru berdasarkan pada asumsi dan kepercayaan yang berbeda. Hal ini diperjelas Khondker (2014) bahwa transformasi sosial menyiratkan perubahan mendasar dalam masyarakat, yang dapat dikontraskan dengan perubahan sosial dipandang sebagai perubahan bertahap atau bertahap selama periode waktu tertentu. Perubahan sosial telah menjadi subjek bagian sosiologi yang baik dari Ibnu Khaldun dari abad keempat belas hingga Immanuel Wallerstein pada abad kedua puluh satu. Sosiologi pembangunan adalah bidang studi sosiologi yang terutama berkaitan dengan isu-isu pembangunan dan perubahan dalam apa yang secara halus disebut selatan global, atau di masa lalu sebagai negara berkembang. Studi transformasi sosial mencakup berbagai perubahan kelembagaan dan budaya dalam masyarakat sepanjang sejarah. Dalam hal ini Khondker (2014) mengakui bahwa baik transformasi sosial maupun perubahan sosial dapat dibedakan. Namun secara substansi, intinya sama yaitu perubahan sosial. Penekanannya adalah transformasi sosial merupakan perubahan sosial mendasar dalam sistem sosial maupun struktur sosial.

Perubahan dapat ditemukan dan dianalisis dalam kelompok yang agak terbatas, dalam proses transformasi, yang memiliki panjang dan karakter yang bervariasi, dan, jika faktor waktu dipertimbangkan, sebagai perubahan jangka pendek atau jangka panjang atau sebagai berkelanjutan atau tidak berkelanjutan perubahan. Penjelasan sosiologis tentang perubahan terkait dengan struktur yang berubah dan elemen-elemen yang menyebabkan perubahan ini.

Pendapat lebih kompleks dikemukakan Castells (2001) bahwa transformasi sosial adalah ungkapan yang umum digunakan dan tidak terlalu baru. Umumnya itu menyiratkan gagasan yang mendasari cara masyarakat dan perubahan budaya dalam menanggapi faktor-faktor seperti pertumbuhan ekonomi, perang atau pergolakan politik.

Transformasi sosial hendaknya tidak dipahami sebagai konsep sederhana. Konsep ini tidak dapat didefinisikan hanya sebagai negasi dari sesuatu yang lain. Konsep *post-developmentalism*, seperti yang digunakan oleh para ahli teori kritis di Amerika Latin, berbeda dengan konsep transformasi sosial. Meskipun demikian jelas bahwa gagasan studi transformasi sosial tidak menyiratkan penolakan terhadap beberapa asumsi utama dari studi pembangunan. Gagasan tentang pembangunan sering menyiratkan keyakinan bahwa dalam perkembangan menuju tujuan yang ditetapkan sebelumnya, misalnya; tipe ekonomi dan masyarakat yang dapat ditemukan di negara-negara barat yang sangat maju. Transformasi sosial, sebaliknya, tidak menyiratkan hasil yang telah ditentukan. Artinya, transformasi sosial bisa saja positif maupun negatif.

Menurut Castles (2001), terdapat dua masalah dapat ditemukan di sini, yaitu; elemen perubahan. Elemen harus diidentifikasi karena merupakan asal mula perubahan; kedua, harus pula diidentifikasi situasi awal dan akhir dari proses transformasi. Hal ini bermakna bahwa transformasi mengharuskan adanya pertimbangan semua aspek sistem sosial yang membentuk struktur tertentu, mekanisme seleksi untuk tindakan yang berbeda dan kemungkinan tindakan yang dihasilkan. Proses transformasi dapat diwakili oleh karakteristik struktural yang menyusun urutan kejadian. Suatu proses sosial hanya dapat dijelaskan dan ditandai dengan membatasi elemen-elemen penting yang membentuk struktur tertentu, dan dengan analisis relasinya.

Proses transformasi sosial dapat ditunjukkan dengan menghubungkan beberapa elemen dan hubungan timbal baliknya. Tanpa konsep struktur, proses sosial dan sejarah dalam aspek pertumbuhan dan pembangunan maka transformasi sosial tidak dapat dipahami. Oleh karena itu, dibutuhkan kajian terhadap seluruh elemen-elemen perubahan sosial dan perubahan-perubahan yang terjadi baik pada level individu maupun pada struktur dan sistem sosial. Pada proses tersebut perlu diketahui bahwa sebelum adanya struktur, didahului oleh strukturasi.

Strukturasi adalah suatu proses bagaimana aktor memproduksi struktur, melalui sistem interaksi yang muncul sebagai hasil dari penguatan struktur. Sistem hubungan yang menunjukkan bahwa aturan membatasi interaksi sosial aktor, sementara sumber daya memfasilitasi dan memproduksi interaksi sosial aktor. Secara universal memang struktur

yang berupa nilai-nilai moral, tradisi, impian ideal, bahkan institusi sosial bersifat stabil, namun demikian struktur dapat diubah apabila terdapat tindakan yang tidak sengaja. Misalnya, ketika manusia meninggalkan norma sosial, manusia akan mengganti atau memproduksi norma sosial lainnya dengan cara yang berbeda (Giddens, 1984).

Terkait dengan penelitian ini, Castles (2001) menekankan bahwa transformasi sosial terkait erat dengan gagasan pembangunan. Karena, pembangunan adalah tahap terbaru dari gagasan pencerahan tentang kemajuan manusia sebagai proses berkesinambungan ekspansi internal dan eksternal berdasarkan nilai-nilai rasionalitas, sekularitas, dan efisiensi.

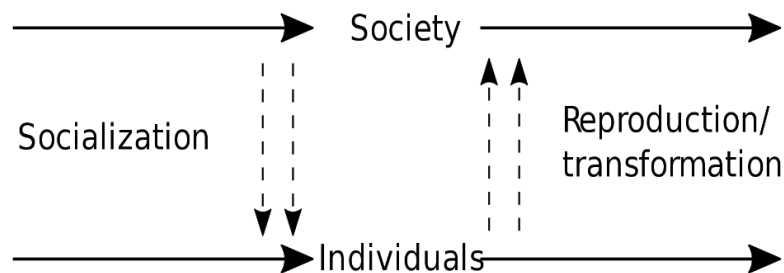
Berdasarkan dari berbagai pandangan di atas, pada umumnya memahami dan menjelaskan transformasi dalam artian makro kecuali Bhaskar. Bhaskar (1998: 27-35), menolak doktrin individualis metodologis bahwa peristiwa-peristiwa sosial dapat dijelaskan secara murni berdasarkan fakta-fakta tentang individu-individu, meskipun masyarakat tidak memiliki kehadiran material lain selain pribadi-pribadi dan produk dari tindakan mereka. Sama halnya, dia menolak gagasan kolektivis, yang dia kaitkan dengan Emile Durkheim, yang mereifikasi kelompok sosial dan menjelaskan sosial dalam hal pengaruh kelompok dengan mengesampingkan pengaruh orang. Sebaliknya, ia berpendapat bahwa ada hubungan berulang antara orang dan masyarakat, yang ia pahami sebagai "struktur, praktik, dan konvensi".

Orang tidak pernah menciptakan masyarakat dari awal karena masyarakat selalu ada sebelumnya dan menyediakan konteks di mana

mereka bertindak, tetapi bergantung pada aktivitas manusia untuk reproduksi dan/atau transformasinya dari waktu ke waktu. Masyarakat, kemudian, adalah kondisi yang diperlukan dari tindakan manusia dan mempengaruhinya, tetapi tindakan manusia pada gilirannya merupakan kondisi masyarakat yang diperlukan, yang terus-menerus dibentuk dan dibentuk kembali.

Bhaskar awalnya melihat karya Anthony Giddens pada dualitas struktur sebagai konsisten dengan *Transformational Model of Social Activity* (TMSA). TMSA dari Bhaskar dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar. 2.1 *Transformational Model Of Social Activity*



Seiring dengan Bhaskar, Garfinkel menjelaskan bahwa transformasi personal (*personal transformation*) adalah perubahan individual dari suatu kondisi pada satu sisi ekstrim menuju sisi ekstrim yang lain dan berlawanan dengan yang pertama (Renee Garfinkel, 2007:1-5) Pemikiran Garfinkel ini sejalan dengan Sztompka (2010), bahwa transformasi menunjukkan pada perubahan yang terjadi pada level mikro; yaitu perubahan pola pikir dan perilaku.

Sehubungan dengan pemikiran Bhaskar, Renee Garfinkel dan

Sztompka, maka yang menjadi fokus studi ini adalah transformasi perilaku sosial atau transformasi pada level mikro yakni perubahan pola pikir, perilaku dan sikap mental masyarakat dalam hal ini wajib pajak dalam merespon penerapan teknologi informasi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Perilaku Sosial Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Teknologi Informasi Dalam Kajian Sosiologi

1. Birokrasi

Birokrasi adalah sebuah ruang mesin yang di dalamnya berisi orang-orang atau pejabat yang diberi gaji atau upah dan dipekerjakan oleh negara, instansi, kelompok dan sebagainya. Secara teoretis istilah birokrasi ini dapat dipahami sebagai sebuah aturan dalam kelompok. Secara institusional, eksistensi birokrasi ini muncul setelah manusia mengenal bentuk sebuah negara modern. Menurut filosof dari Perancis Baron de Grimn dan Vincent de Gournay, istilah birokrasi berasal dari kata *bureau* yang mempunyai makna meja tulis, di mana pejabat-pejabat bekerja di belakangnya (Sutiyono, 2012). Secara istilah birokrasi menunjukkan kepada pelaksanaan perintah-perintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintah melalui instansi-instansi atau kantor-kantor (Masniyah, 2018).

Perspektif Weberian mengakui bahwa birokrasi melakukan penguatan institusi pasar. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi publik yang terstruktur secara birokratis, menggunakan seperangkat prosedur

pengambilan keputusan yang berbeda, merupakan pelengkap yang diperlukan untuk pengaturan kelembagaan berbasis pasar. Lebih tepatnya, Weber berpendapat bahwa organisasi publik yang ditandai dengan rekrutmen yang tepat dan imbalan karier jangka panjang diprediksi lebih efektif dalam memfasilitasi pertumbuhan kapitalis daripada bentuk lain dari organisasi negara. Hal ini sesuai dengan pendapat Evans (2008) yang mengemukakan bahwa pertumbuhan (*growth*) tergantung pada tata kelola. Oleh karena itu, hubungan antara struktur administratif dan perubahan capaian ekonomi adalah suatu kajian yang menarik. Karena hal ini semakin memperkuat postulat bahwa birokrasi sebagai sebuah tata kelola berkontribusi besar terhadap penciptaan pasar yang kondusif. Dengan kata lain, birokrasi sesungguhnya memperkuat kapitalisme.

Penjelasan tentang birokrasi ini dapat merujuk kembali pada birokrasi Weber. Menurut Weber perkembangan forma organisasi modern sejalan dengan semua sektor pembangunan dan perkembangan administrasi birokrasi. Administrasi birokrasi selalu berada dalam kondisi yang sama ditinjau dari perspektif formal dan teknis, yang merupakan tipe paling rasional. Sumber utama keunggulan administrasi birokrasi terletak pada peran pengetahuan teknis, yang, melalui pengembangan teknologi modern dan metode ekonomi dalam produksi barang yang telah menjadi kebutuhan utama. Administrasi birokrasi secara fundamental berarti pelaksanaan dominasi berdasarkan pengetahuan. Ini adalah sifat yang

membuatnya rasional secara spesifik. Pengetahuan teknis, merupakan kekuatan birokrasi.

Di sisi lain, birokrasi organisasi atau mereka yang menggunakan kekuatan birokrasi cenderung memiliki kemampuan yang hebat jika mereka terus mengembangkan diri mereka dengan ilmu pengetahuan yang secara simultan difungsikan terus menerus (Weber, 1966, dalam Serpa dan Carlos, 2019). Berdasar pada pernyataan ini dapat dipertegas bahwa birokrasi modern merujuk pada efektifitas dan efisiensi yang merupakan ciri dari birokrasi modern.

Menurut Miftah bahwa Weber menciptakan model tipe ideal birokrasi sebagai suatu birokrasi atau administrasi yang mempunyai suatu bentuk dimana semua fungsinya dijalankan dalam cara-cara yang rasional. Tipe ideal itu menurutnya bisa dipergunakan untuk membandingkan birokrasi antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Tipe ideal birokrasi yang rasional tersebut dilakukan dalam cara-cara sebagai rasional sebagai berikut. Pertama, individu sebagai pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarga, kerabat dan teman-temannya. Kedua, jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki atau vertikal dari atas ke bawah dan secara horizontal ke samping secara jelas. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil. Dari

susunan jabatan ini individu dibedakan berdasarkan peran dan jabatan. Ketiga, tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya. Setiap jabatan memiliki porsi kerja masing-masing. Pembagian kerja sangat menonjol dalam sistem birokrasi. Keempat, setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Kontrak itu adalah keputusan bersama atau keputusan sepihak dari pemegang jabatan tertinggi. Kelima, setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya sesuai dengan keperluan. Biasanya penyeleksian dilakukan melalui ujian yang kompetitif dan wawancara. Keenam, setiap pejabat mempunyai hak berupa gaji. Setiap pejabat dalam kondisi tertentu berhak memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya. Ketujuh, terdapat struktur pengembangan karier yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas. Kedelapan, setiap pejabat tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resources* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya. Kesembilan, pejabat-pejabat dalam birokrasi berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin (Wakhid, 2011).

Berdasarkan sisi rasionalitas, Pollitt lebih melihat Max Weber telah mempertegas bahwa hubungan birokrasi dan masyarakat merupakan keniscayaan. Disamping itu, oleh Paiva menyimpulkan bahwa birokrasi adalah "*fenomena penegasan rasionalisasi dunia*". Touraine sendiri melihat bahwa rasionalisasi mendorong proyek modernitas dengan memungkinkan penerapan prinsip-prinsip umum untuk menyelesaikan masalah manusia, mendorong kemampuan manusia untuk merespon

lingkungan yang tidak stabil dan untuk mengelola kompleksitas yang ada (Serpa dan Carlos, 2019).

Banyak fakta yang telah ditemukan dalam kajian literatur. Menurut Envans (2008), birokrasi berperan penting dalam mempromosikan atau menghambat pertumbuhan ekonomi di negara-negara tertentu. Tak heran, birokrasi diyakini oleh kelompok Weberian sebagai faktor penentu kemajuan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Dalam konteks pajak, birokrasi dipandang penting sebagai salah satu bagian dari pertumbuhan ekonomi negara dalam pembangunan (Nugrahanto, 2019). Menurutny, organisasi birokrasi pada prinsipnya adalah rasionalitas dengan kriteria-kriteria umum seperti efektivitas, efisiensi, dan pelayanan yang sama kepada masyarakat. Kebutuhan yang nyata saat ini dalam praktek birokrasi adalah bagaimana memenuhi kebutuhan konkret dari masyarakat. Kebutuhan terhadap peningkatan kualitas kehidupan politik menjadi suatu tuntutan yang tak terhindarkan.

Persoalan ekonomi menjadi hal penting karena telah menggeser peran militer dalam konteks negara. Negara dengan ekonomi yang kuat memiliki daya tawar (*bargaining*) yang kuat pula dengan negara lain. Oleh karena itu, melalui pembangunan ekonomi yang terencana, pelaksanaan kegiatan perekonomian berjalan lebih lancar dan mampu mempercepat proses pertumbuhan ekonomi. Selain itu, pertumbuhan ekonomi yang meningkat menciptakan lapangan pekerjaan yang dapat mengurangi tingkat pengangguran di dalam masyarakat. Meningkatnya jumlah angkatan kerja secara simultan juga mendorong peningkatan pendapatan

nasional di suatu negara. Sudut pandang lain yaitu, pembangunan ekonomi merubah struktur perekonomian dari struktur ekonomi agraris menjadi struktur ekonomi industri dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan adanya upaya meningkatkan teknologi serta ilmu pengetahuan agar selalu mempunyai daya saing di perdagangan domestik maupun luar negeri. Hal-hal tersebut, secara langsung membuat kegiatan ekonomi menjadi semakin dinamis dan meningkatkan kemampuan ekonomi yang berujung pada kesejahteraan masyarakat.

Sementara itu, Lutfi (2006) mengemukakan bahwa di sejumlah negara berkembang, pemerintah-pemerintah daerah berupaya untuk meningkatkan pendapatannya. Beragam langkah ditempuh untuk mewujudkan perolehan penerimaan yang cukup substansial untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah yang diemban oleh pemerintah daerah otonom. Salah satu upaya yang dapat ditempuh oleh pemerintah daerah otonom adalah meningkatkan pendapatan yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah dengan jalan secara terus menerus menyempurnakan administrasi pendapatan daerahnya.

Penegasan tentang pentingnya administrasi perpajakan yang baik sebagai bagian dari birokrasi pemerintahan juga dikemukakan oleh Bird (2000) bahwa dalam hal pajak daerah, pembagian kewenangan yang “benar” dalam struktur jenjang pemerintahan sangat jelas secara prinsip, tetapi secara umum kontroversial dalam prakteknya. Permasalahan mendasar dapat dilihat dari dua sudut. Pertama, kemampuan yang melekat pada pusat untuk dapat memungut semua pajak secara lebih

efisien dari daerah. Kedua, basis-basis (objek) pajak potensial yang dapat dijangkau daerah sangat beragam antara satu daerah dan daerah lainnya. Hal pertama dari permasalahan ini terkait dengan ketidakseimbangan vertikal, dan hal yang kedua ini terkait dengan ketidakseimbangan horizontal.

Berdasarkan uraian di atas maka pembahasan birokrasi dalam kajian sosiologi Weber merupakan konsep kunci untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dari sektor penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini, berbagai inovasi teknologi yang dilakukan untuk memperkuat peran dan pelayanan birokrasi perpajakan belum mendapat perhatian Wajib Pajak sebagai agen sosial suatu negara.

Oleh karena itu, strategi implementasi teknologi menurut konsep *sociotechnology* pada birokrasi pelayanan pajak di Samsat pada UPT Makassar II, menjadi lokus penelitian ini patut dicermati. Sehingga, inovasi teknologi dapat lebih efisien dan efektif dalam memperkuat birokrasi, khususnya birokrasi Samsat pada UPT Makassar II.

2. Teknologi

Dampak teknologi pada kehidupan manusia telah berlangsung sejak manusia pertama. Orang-orang telah mengembangkan dan meningkatkan cara-cara untuk berkomunikasi, bepergian, membangun struktur, membuat produk, menyembuhkan penyakit, menyediakan makanan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan lain, sehingga melalui teknologi orang telah mengubah dunia. Setiap aktivitas manusia bergantung pada

berbagai mesin dan tidak ada waktu dalam sejarah dominasi teknologi yang begitu jelas seperti saat ini. Sebagai contoh, mobil telah mengubah di mana dan bagaimana orang hidup, infrastruktur besar telah dikembangkan yang mencakup jalan, jembatan, stasiun layanan, sistem asuransi, dan peraturan. Ini telah menyediakan lapangan kerja bagi ribuan orang yang membuat mobil dan membangun jalan. Dalam contoh lain, sistem pendingin mengubah kebiasaan orang yang mudah lelah dan sebagainya. Di sisi lain masalah lingkungan, terutama di daerah berpenduduk padat telah menjadi masalah besar, dan orang-orang dipaksa untuk menjalani hidup mereka tanpa merusak lingkungan.

Sistem teknologi sangat terkait dengan sistem sosial saat ini sehingga setiap perkembangan baru dapat memiliki efek yang berdampak luas. Dengan demikian, kemampuan masyarakat untuk menggunakan, mengelola, mengevaluasi, dan memahami teknologi, dan pentingnya pendidikan dalam proses ini memiliki makna baru. Selain itu, perubahan teknologi telah menjadi diskursus penting. Karena teknologi diciptakan, dikelola dan digunakan oleh masyarakat, pemerintah, industri, dan individu sesuai dengan tujuan dan nilai mereka sendiri.

Penggunaan teknologi juga dapat ditemukan dengan pada dunia pendidikan. Manusia telah mengirimkan informasi melalui saran dan contoh tentang bagaimana mereka membuat api dan menyiapkan pakaian dari kulit binatang karena, secara turun-temurun mereka tidak dapat mentransfer pengetahuan yang diperlukan untuk mengatasi kesulitan alam dan untuk bertahan hidup. Dengan demikian, dapat dikatakan

bahwa, dalam sejarah teknologi yang telah dimulai dengan alat pertama yang diproduksi manusia untuk membuat hidup mereka mudah, pendidikan teknologi telah dimulai secara primitif dengan mengajarkan penggunaan alat-alat sederhana kepada orang lain. Setelah ini, pendidikan teknologi dalam dunia modern saat ini telah berkembang pesat.

Menurut Yigit (2013) setiap warga negara perlu berpartisipasi dalam keputusan mengenai transportasi, penggunaan lahan, pengendalian polusi, pertahanan dan pembatasan atau mendorong penggunaan teknologi. Keputusan tentang masalah teknologi menuntut pemahaman tentang dampak, hubungan, dan biaya penggunaan teknologi. Dalam dunia kerja, para karyawan perlu memiliki berbagai kemampuan teknologi dan mereka perlu memiliki alat untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi di tempat kerja. Di sisi lain, sebagai konsumen, orang perlu membuat keputusan tentang pembelian, penggunaan dan pembuangan peralatan, sistem informasi, dan perangkat kenyamanan. Mulai dari hiburan hingga keputusan medis, kehidupan sehari-hari membutuhkan literasi teknologi dasar.

Intinya, masyarakat global saat ini harus meningkatkan literasi teknologi untuk mendukung pertumbuhan populasi dan menyediakan lingkungan yang aman di dunia yang kompleks. Keterlibatan warga negara dalam negara demokrasi sangat dibutuhkan. Karena efektivitas penggunaan teknologi sangat tergantung pada semua warga negara yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan

keputusan yang melibatkan warga negara melindungi negara kekuasaan segelintir orang. Karena berbagai masalah teknologi dapat menimbulkan dilema ekologis dan menciptakan masalah lingkungan.

Dengan demikian *melek* teknologi penting bagi semua orang untuk mendukung kehidupan yang berkelanjutan. Melalui teknologi, orang menciptakan masalah baru saat mereka menyelesaikan kehidupan. Tetapi jika orang mengembangkan dan menggunakan teknologi dalam konteks tujuan dan nilai-nilai negara, mereka dapat menemukan cara baru untuk mengatur kehidupan mereka. Setiap orang harus tahu cara menggunakan teknologi dengan aman dan efektif sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah dan memperluas kemampuan mereka dalam teknologi.

Teknologi dalam kajian sosiologi adalah salah satu elemen modernitas yang mendorong terjadinya perubahan sosial. Terkait hal ini, Piliang (2013) memandang teknologi sebagai manifestasi dari imajinasi manusia tentang sebuah dunia yang lebih baik. Melalui teknologi manusia membangun masa depan kebudayaan dan kehidupan mereka. Perkembangan teknologi tidak saja ditentukan oleh nilai-nilai budaya yang ada, tetapi ia justru dapat membentuk budaya-budaya baru: budaya media, budaya informasi atau budaya virtual.

Sementara itu, Feenberg (2005) mengemukakan bahwa teknologi adalah fenomena dua sisi: di satu sisi operator, di sisi lain ia adalah objek. Jika operator dan objek adalah manusia, tindakan teknis adalah latihan kekuatan dimana lebih jauh masyarakat diorganisasikan di seputar teknologi, kekuatan teknologi adalah bentuk prinsip kekuatan di

masyarakat. Ini diwujudkan melalui desain yang mempersempit berbagai kepentingan dan kekhawatiran yang dapat diwakili oleh fungsi normal dari teknologi dan institusi yang bergantung padanya. Penyempitan ini mendistorsi struktur pengalaman dan menyebabkan penderitaan manusia dan kerusakan pada lingkungan alam. Hal ini bernada pesimis pada teknologi. Karena itu, dalam kajian lebih jauh, teknologi dapat ditinjau ulang dari aspek sosial.

Kajian teori kritis tentang teknologi harus dibuka untuk kepentingan dan kepedulian yang lebih luas. Dengan demikian, teknologi dapat mengarah pada desain ulang untuk kompatibilitas yang lebih besar dengan batas manusia dan alamiah secara teknis. Sebuah transformasi demokratis dari bawah dibutuhkan untuk mempersingkat terjadinya umpan balik dari interaksi kehidupan manusia dan alam yang rusak yang memungkinkan terjadinya reformasi radikal dari bidang teknologi yang ramah manusia dan lingkungan alam (Feenberg, 2005).

Diskursus teknologi dalam perspektif sosiologi dapat merujuk pada pandangan Yuliar (2006) yang mengemukakan bahwa teknologi menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan sosial. Perubahan sosial dan pembangunan kemasyarakatan tidak mungkin terjadi tanpa teknologi. Pemenuhan kebutuhan dasar seperti pangan, kesehatan, energi, transportasi dan komunikasi, tidak mungkin terlaksana tanpa melibatkan teknologi, baik sebagai infrastruktur, sistem, alat, perlengkapan ataupun komponen. Akan tetapi teknologi juga menjadi bagian dari persoalan-persoalan pembangunan yang tak kunjung terselesaikan, seperti polusi

lingkungan, keselamatan di lokasi kerja, *privacy invasion* melalui kontrol publik, perawatan kesehatan yang sangat mahal. Paradoks ini menghadirkan suatu tantangan untuk memahami cara-cara bagaimana mengatur, mengkoordinasikan, dan mengarahkan difusi teknologi di masyarakat dan *governance* teknologi di masyarakat.

Pada prinsipnya, teknologi dan birokrasi pemerintahan tidak dapat dipisahkan dewasa ini. Hal ini dapat dicermati pada sistem perpajakan yang menerapkan teknologi dalam memberikan pelayanan. Pada esensinya, konsep *governance* berkenaan dengan koordinasi, *steering* dan operasi dalam konteks yang tersusun atas multiaktor (Bevir, 2001). Konsep *governance* digunakan ketika dalam perspektif analisis, hierarki struktural antara pemerintah-publik dan negara, pasar bukan menjadi perhatian utama, melainkan pada jejaring sebagai mekanisme koordinasi. *Governance* didefinisikan sebagai *systems of rule*, sebagai kegiatan bertujuan dari suatu kolektivitas yang melangsungkan mekanisme yang dirancang untuk menjamin keamanan, kesejahteraan, keharmonisan, kestabilan, dan keberlanjutan.

Berbagai elemen kebijakan yang berbeda-beda, kombinasi antara agen publik dan swasta, gagasan *governance* dalam jejaring relasi antar aktor telah menggantikan gagasan klasik tentang bentuk-bentuk koordinasi hierarkis. Poin pentingnya adalah bahwa terdapat koordinasi dan *steering governance* dalam pasar. Hal ini merupakan hasil perbuatan para aktor yang berbeda-beda dan bebas satu dengan lainnya.

Teknologi, mulai dari fase riset dan pengembangan, difusi di masyarakat sampai kebijakan teknologi, dipengaruhi oleh cara-cara bagaimana berbagai agen, organisasi yang terkait diatur dan berinteraksi. Akan tetapi teknologi itu sendiri merupakan penggerak perubahan, misalnya melalui internasionalisasi agenda-agenda pembangunan. Dengan demikian, mempelajari *governance* teknologi di masyarakat mempersyaratkan suatu kerangka analisis dengan teknologi dan masyarakat, entitas teknis dan entitas sosial, diletakkan dalam sebuah kerangka analisis yang tunggal (*mutual shaping* antara teknologi dan masyarakat) (Bijker, 1992; Rip, 1995).

Sementara itu, Skarzauskiene (2013) mengemukakan bahwa pentingnya teknologi dalam masyarakat tidak diragukan lagi. Kenyataan ini berkembang terus menerus seiring dengan semakin canggihnya penemuan dan inovasi teknologi baru. Hal riset menunjukkan bahwa jumlah populasi pengguna teknologi terus mengalami peningkatan yang berkesinambungan. Penggunaan teknologi ini mulau dari ranah politik sampai pada komunikasi personal, mulai dari produksi bahan bangunan sampai pada tata kelola manajemen pemerintahan. Dalam hal ini, Skarzauskiene (2013) mendefinisikan bahwa implementasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari merupakan fenomena dan masalah sosial. Karena itu, implementasi konsep *social technologies* dalam riset patut diperhitungkan sebagai sebuah teori (Derksen, et al.,2012).

Konsep *socio-technology* dalam pandangan Rip (1995), menyebutkan bahwa konstruksi sosial teknologi, pengetahuan saintifik

dan teknologis merupakan hasil dari proses konstruksi dan negosiasi sosial yang didorong oleh kepentingan-kepentingan para partisipan yang terlibat. Teori Jejaring-Aktor (*Actor Network Theory*, disingkat ANT). Dalam teori ini, hadirnya fenomena sosioteknis dijelaskan dengan menggunakan konsep jejaring relasi yang melibatkan elemen yang heterogen.

Konsep ini kemudian dijelaskan oleh Latour bahwa untuk memahami bagaimana ANT menerangkan fenomena sosioteknis, terlebih dahulu disampaikan penggunaan makna "jejaring" dalam frase jejaring-aktor. Pertama, "jejaring" di sini bukan merupakan kanal-kanal yang *fixed* dan *finalized*, dan tidak memiliki simpul-simpul yang *pre-established*. Ini berbeda dari makna "jejaring" dalam istilah-istilah teknis seperti "jejaring transportasi" dan "jejaring komputer". Kedua, makna "jejaring" di sini juga berbeda dari makna "jejaring" dalam istilah "jejaring sosial" di dalam teori-teori sosial. Dalam kajian jejaring sosial, perhatian ditujukan pada relasi-relasi sosial dari individu-individu (aktor manusia)—frekuensi, distribusi, dan homogenitas dari relasi-relasi tersebut. Perhatian ANT tertuju pada relasi-relasi heterogen yang mencakup ke entitas-entitas bukan manusia—objek-objek teknologi dan natural (Yuliar, 2006).

Beragam narasi tentang teknologi dan konsep *socio-technology* di atas mendapat kritikan dari Piliang (2014). Ia mengemukakan bahwa budaya teknologi di Indonesia menemui kendala. Piliang menilai bahwa budaya teknologi memiliki kendala dalam konteks keindonesiaan. Kendala budaya yang (tidak ditanamkan sejak dini, yaitu (1) kehendak berpikir

(bebas), (2) budaya riset, (3) kehendak inovasi dan prestasi, (4) penyimpangan modal intelektual (*intellectual capital*, habitus yang tidak sehat dengan segala modal di dalamnya). Habitus tidak mendukung perkembangan sains dan teknologi. Tidak ada kehendak, hasrat, atau niat untuk menghasilkan inovasi. Modal intelektual selama ini cenderung dijadikan sebagai cara mencari popularitas, keuntungan ekonomi (komersialisasi). Perbincangan mengenai relasi antara sains, teknologi, dan kebudayaan menyangkut dua wilayah sistem nilai (*value system*), yaitu sistem nilai di dalam proses pencipta teknologi dan sistem nilai dalam penggunaan dan penerimaan teknologi. Dalam hal ini, dapat dibedakan antara nilai budaya Indonesia pada umumnya, yang secara umum, disebut “budaya nonteknologis” (*non-technological culture*) yang di dalamnya termasuk budaya agraris (*agrarian culture*) dan nilai-nilai yang mendukung penciptaan teknologi yang berasal dari dunia barat (*technological culture*).

Csikszentmihaly menawarkan tiga pilar transformasi budaya teknologi di Indonesia. Kreativitas bukan produk individu tetapi produk sosial dan kultural yang dibangun oleh tiga pilar. Pertama, ranah yaitu seperangkat aturan dan prosedur simbolik yang dimiliki bersama oleh sebuah masyarakat (matematika, teknologi, sosiologi, atau seni). Kedua, medan sosial (*social field*), yaitu seluruh individu yang bertindak sebagai penjaga gawang ranah (ilmuwan, guru, dosen, peneliti, kritikus, fondasi, dan agensi pemerintah) yang tugasnya adalah memutuskan apakah sebuah ide atau produk baru dapat disertakan ke dalam ranah. Ketiga,

individu yang mengeksplorasi simbol di dalam sebuah domain (matematika, rekayasa, teknik) untuk menghasilkan ide, sistem, prinsip, bentuk, atau pola baru (Piliang, 2014).

Ketiga pilar kreativitas tersebut harus ada di dalam sebuah kebudayaan agar tercipta iklim yang kondusif bagi kemajuan sains dan teknologi. Agar dapat mendorong tumbuhnya kreativitas, ranah harus mempunyai struktur yang jelas, peran yang penting di dalam kebudayaan, dan akses yang terbuka bagi setiap orang. Medan harus bersifat proaktif dan progresif yang mendorong tempo perubahan yang tinggi serta dinamika inovasi yang cepat. Individu harus merupakan pribadi yang cerdas (*smart*), terbuka, mempunyai spirit bermain (*playfulness*), disiplin, penuh imajinasi dan fantasi, mempunyai rasa kebanggaan, memiliki semangat pemberontak, penuh gairah, terbuka, sensitif, dan mencintai apa yang mereka kerjakan.

3. Konsep *Sociotechnology*

Konsep *sociotechnology* merujuk pada teknologi dalam kaitannya dengan perubahan sosial sebagai dampak dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam birokrasi, dikenal konsep *technocracy*. Menurut Outhwaite (2008:871), teknokrasi mengimplementasikan aturan atau pemerintahan oleh birokrat yang memiliki kualitas teknis, administrator, atau manajer berdasarkan pemisahan antara kepemilikan legal dengan kontrol efektif atau klaim bahwa tak seorang pun punya hak atas posisi layanan publik. Kata *technocracy* diciptakan oleh W.H. Smyth pada tahun 1919. Smyth

mendefinisikan teknokrasi sebagai organisasi tatanan sosial berdasarkan prinsip yang dibangun oleh ahli teknik.

Konsep *sociotechnology* telah berkembang dalam diskursus teknologi dan masyarakat. Bahkan, secara praktis, dalam dunia komputer dan jaringan, konsep ini juga digunakan. Oleh karena itu, penggunaan konsep *sociotechnology* dalam pembahasan ini menduduki posisi yang penting karena konsep ini menjadi alat analisis utama selain konsep transformasi sosial. Penggunaan konsep ini relevan dengan lokus penelitian yang menerapkan inovasi teknologi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis computer dan sistem jaringan daring. Baxter (2010) mengakui bahwa implementasi konsep ini dapat dilakukan untuk memudahkan analisis implementasi teknologi yang lebih bernilai secara humanis dan berkelanjutan untuk alam dan lingkungan hidup. Pendekatan ini sering juga disebut *sosial-teknis* untuk pengembangan sistem yang dapat diterima oleh pengguna teknologi dan memberikan nilai yang lebih baik kepada para pemangku kepentingan.

Penggunaan teknologi jaringan melalui komputer dan internet telah membentuk realitas masyarakat baru. Masyarakat seperti ini disebut oleh Castells (2005) sebagai *network society*. Hal ini penting diketengahkan karena hubungan antara pembayar pajak sebagai aktor saling berjejaring dengan sistem daring yang diterapkan oleh birokrasi perpajakan pada lokus penelitian ini.

Castells menjelaskan bahwa dunia telah berada dalam proses transformasi struktural selama lebih dari dua dekade. Proses ini bersifat

multidimensi dalam kaitannya dengan munculnya paradigma teknologi baru, yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi, yang terbentuk pada tahun 1970an dan tersebar merata di seluruh dunia. Teknologi tidak menentukan masyarakat, masyarakatlah yang membentuk teknologi sesuai dengan kebutuhan, nilai-nilai, dan minat orang-orang yang menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi sangat sensitif terhadap efek penggunaan sosial pada teknologi itu sendiri. Sejarah Internet memberikan banyak bukti bahwa para pengguna, terutama ribuan pengguna pertama, sebagian besar adalah produsen teknologi tersebut.

Castells menegaskan bahwa teknologi adalah suatu keharusan, meskipun tidak cukup kondisi untuk munculnya bentuk baru organisasi sosial berdasarkan jaringan. Terjadi peleburan (difusi) jaringan di semua bidang kegiatan berdasarkan jaringan komunikasi digital. Proses ini dapat disamakan dengan peran listrik dan mesin listrik dalam menyebar bentuk organisasi masyarakat industri (misalnya, pabrik manufaktur besar, dan yang berkorelasi dengan gerakan buruh) berdasarkan teknologi baru pembangkitan dan distribusi energi dilakukan secara massif melalui jaringan internet.

Tentu saja hal ini masih dapat diperdebatkan bahwa saat ini kekayaan, kekuatan, dan generasi pengetahuan sangat tergantung pada kemampuan untuk mengatur masyarakat untuk mendapatkan manfaat dari sistem teknologi baru, yang berakar pada mikroelektronika, komputasi, dan komunikasi digital. Castells telah mengkonseptualisasikan jaringan

internet sebagai jaringan masyarakat dalam wujud struktur sosial baru yang dihasilkan dari interaksi antara paradigma teknologi baru dan organisasi sosial pada umumnya.

Kemampuan untuk bekerja secara mandiri dan menjadi komponen aktif dari sebuah jaringan menjadi yang terpenting dalam ekonomi baru. Inilah yang Castells konsepskan sebagai kerja yang dapat diprogram sendiri. Perusahaan atau organisasi berusaha mempertahankan jenis tenaga kerja ini sebanyak mungkin, karena ini adalah sumber utama untuk produktivitas dan kapasitas inovasi. Ini bertentangan dengan gagasan tentang ketidakstabilan angkatan kerja. Namun, pekerja yang dapat diprogram sendiri adalah orang yang memiliki posisi tawar di pasar tenaga kerja. Jadi, kontrak kerjanya lebih stabil.

Sebagaimana disebut Castells di atas bahwa kemandirian tenaga kerja dalam jaringan menjadi hal penting. Karena ini terkait dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi jaringan. Terkait dengan penelitian ini dapat diidentifikasi bahwa penggunaan teknologi jaringan oleh para Wajib Pajak membutuhkan keterampilan dan penguasaan teknologi digital pula. Oleh karena itu, perlu diteliti dalam skala lokal tentang kapasitas kemampuan para Wajib Pajak dalam menggunakan teknologi daring.

Terkait dengan hal di atas, konsep *Sosioteknologi* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah implementasi teknologi yang berkaitan dengan masyarakat dan dampak yang ditimbulkannya. Karena itu, konsep perubahan teknologi (*technological change*) yang disebutkan Outhwaite

patut menjadi rujukan. Ia menyebutkan bahwa elemen dominan dalam perubahan teknologi ini adalah *determinasi teknologis*. Determinasi teknologis menegaskan bahwa perubahan teknologi bisa menerangkan perubahan dalam kultur, politik dan ekonomi.

Oleh karena itu, penelitian terkait implementasi inovasi teknologi pada lokus penelitian ini dipandang memiliki urgensi yang tinggi karena mengarah pada transformasi perubahan perilaku konsumen, dalam hal ini wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

C. Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pelayanan Publik dalam Birokrasi

Konsep pelayanan publik merujuk pada Undang-Undang (UU) Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara tegas, regulasi ini mendeskripsikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara penyelenggara layanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penegasan lainnya terkait dengan terminasi organisasi penyelenggara pelayanan publik. Hal yang dimaksud di sini adalah satuan kerja

penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik merujuk pada pegawai atau petugas lainnya terkait dengan pelayanan publik ini. Dalam hal ini pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Berdasarkan konteks sosiologis, regulasi ini membatasi pengertian masyarakat sebagai seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas layanan publik juga diatur dengan tegas. Terkait dengan hal ini maka ditetapkanlah standar layanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sementara itu, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam

penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Selanjutnya, dalam menjalankan tugasnya, Samsat memungut Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berdasarkan konsep pelayanan publik di atas maka jelaslah bahwa pelayanan perpajakan, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor terkait erat dengan perilaku penyelenggara pelayanan PKB, yang dalam hal ini memberikan pelayanan kepada publik (wajib PKB).

Uraian ini juga terkait erat dengan kinerja Samsat sebagai birokrasi, yang diharapkan bersifat idel sebagai mana dikemukakan Weber. Menurut Weber (Kadir, 2015) birokrasi itu bersifat rasional karena bersandar pada otoritas legal-rasional. Otoritas ini berisikan lima prinsip dasar, yaitu; (a) standarisasi dan formalisasi, (b) pembagian kerja dan spesialisasi, (c) hirarki otoritas, (d) profesionalisasi, dan (e) dokumentasi tertulis.

Meskipun demikian, birokrasi tidak boleh dipandang sebagai sebuah institusi yang merupakan benda mati. Karena sesungguhnya, birokrasi merupakan institusi yang "hidup" dimana di dalamnya terjadi interaksi baik antar aktor maupun antar struktur. Dalam perspektif sosiologi organisasi untuk memperlakukan lembaga sebagai logika "supraorganisasional" yang luas atau "sistem simbolik" yang mengatur kenyataan, "menjadikan pengalaman waktu dan ruang bermakna" (Friedland dan Alford, 1991

dalam Hallett, 2006). Dengan kata lain, logika kelembagaan adalah struktur makna yang luas yang diterima begitu saja dan mengorganisasikan kegiatan. Dengan demikian, jelaslah bahwa institusi pemberi layanan perpajakan merupakan organisasi yang di dalamnya terjadi interaksi antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok dan bahkan regulasi yang dijamin dengan aktor-aktor. Hal ini menegaskan bahwa kajian ini merupakan kajian yang berdasar pada perspektif sosiologi.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terkait dengan penelitian ini, aspek pelayanan yang diungkap berdasarkan regulasi ini. Aspek pelayanan yang dimaksud meliputi:

a. Transparansi Pelayanan Publik, yang meliputi;

- 1) Prosedur pelayanan,
- 2) Waktu penyelesaian,
- 3) Biaya pelayanan,
- 4) Produk pelayanan,
- 5) Sarana dan prasarana,
- 6) Kompetensi petugas pemberi layanan, dan
- 7) Informasi layanan;

b. Akuntabilitas Pelayanan Publik, yang meliputi;

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan,
 - 2) Akuntabilitas biaya pelayanan, dan
 - 3) Akuntabilitas produk pelayanan;
- c. Pengaduan Masyarakat, meliputi;
- 1) Ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan,
 - 2) Surat/formulir bukti pengaduan,
 - 3) Nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan,
 - 4) Waktu penyelesaian pengaduan,
 - 5) Bukti tindak lanjut pengaduan,
 - 6) Pemberian kompensasi,
 - 7) Kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan.

Dalam perkembangannya, indikator pelayanan publik yang diukur kemudian berubah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/Menpan/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan ini kemudian dilengkapi dengan indikator Survei Kepuasan Masyarakat Permenpan 14 Tahun 2017, indikator aspek pelayanan yang diukur, yaitu:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Pajak dan Kegunaannya

Pembangunan suatu bangsa salah satunya bergantung dari bagaimana pendapatannya. Salah satu pendapatan suatu bangsa atau daerah adalah pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Berkenaan dengan itu pajak ditetapkan sebagai suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh suatu rakyat. Beberapa ahli mendefinisikan pajak dengan sangat beragam, namun definisi tersebut memiliki makna yang sama.

1. Pajak Daerah

Pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak. menurut pemungutan dan pengelolaannya pajak dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah adalah iuran yang wajib dilakukan oleh wajib pajak ke daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak tersebut digunakan untuk keperluan penyelenggaraan suatu pemerintahan di daerah. Sebagai rakyat, tidak ada yang luput dari pembayaran pajak dan karena diatur dalam perundang-undangan maka pemungutan pajak bisa dipaksakan. Dengan regulasi pajak yang disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi wajib pajak yang akan menjamin keadilan dan kepastian hukum. Sehingga pemerintah sekalipun tidak bisa sewenang-wenang atau serampangan dalam menetapkan jumlah pajak. Adanya regulasi ini pula memastikan bahwa kas suatu negara akan selalu terisi (Tungka dan Sabijono 2015).

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (www.idih.kemendagri Oktober 2019), pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi di atas, ada beberapa ciri yang melekat dalam pengertian pajak daerah, baik menurut Undang-Undang yang berlaku terdahulu maupun yang berlaku sekarang, yaitu:

1. Pajak daerah dapat berasal dari pajak asli daerah maupun dalam pajak negara yang diserahkan kepada daerah sebagai pajak daerah.
2. Pajak daerah dipungut oleh daerah terbatas di dalam wilayah administratif yang dikuasainya.
3. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai urusan rumah tangga daerah atau untuk membiayai pengeluaran daerah sebagai badan hukum.
4. Pajak daerah dipungut oleh daerah berdasarkan kekuatan Peraturan Daerah (perda), maka sifat pemungutan pajak daerah dapat dipaksakan kepada masyarakat yang wajib membayar dalam lingkungan administratif kekuasaannya.

Berdasarkan undang-undang tersebut pula pajak daerah dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Pajak Provinsi, antara lain:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d. Pajak Air Permukaan;
 - e. Pajak Rokok.
2. Pajak Kabupaten/Kota , antara lain:
- a. Pajak Hotel;
 - b. Pajak Restoran;
 - c. Pajak Hiburan;
 - d. Pajak Reklame;
 - e. Pajak Penerangan Jalan;
 - f. Pajak Parkir;

Ketentuan dan tata cara pemungutan pajak daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (www.idih.kemendagri.go.id Oktober 2019). Terdapat dua jenis pemungutan Pajak Daerah yakni:

1. Dibayar sendiri oleh wajib pajak.

Merupakan sistem pengenaan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang dengan menggunakan SPTPD. Sistem tersebut merupakan perwujudan dari sistem *self assesment*

2. Dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah.

Merupakan sistem pengenaan pajak yang dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dulu ditetapkan oleh kepala daerah atau pejabat yang

ditunjuk melalui Surat Ketetapan Pajak Daerah atau dokumen lain yang disamakan. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *official assessment*.

Salah satu pajak yang kewenangan pemungutannya berada di Pemerintah Provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengan yang digunakan di jalan darat dan digerakkan dengan peralatan teknik berupa motor disebut sebagai kendaraan bermotor (Madundung, 2014). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2. Kegunaan Pajak

Rochmat Soemitro mengungkapkan bahwa pajak adalah sebuah iuran dari rakyat untuk dikumpulkan di kas negara. Iuran ini berdasarkan undang-undang dapat dipaksakan kepada rakyatnya. Sehingga pajak

tidak lain dari proses peralihan harta kepada negara. Harta tersebut akan digunakan untuk kepentingan umum atau kepentingan bersama termasuk oleh rakyat sendiri sebagai wajib pajak. Djajadiningrat sendiri lebih melihat pajak sebagai suatu kewajiban dari rakyat untuk menyerahkan sebagian harta ke negara. Hal demikian karena situasi yang memberi kedudukan dan kewajiban dalam penyelenggaraan sebuah negara, namun tidak bersifat hukuman. Hanya saja bisa dilakukan pemaksaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pembayaran pajak tidak serta merta akan mendapatkan jasa timbal balik dari negara, ataupun peningkatan kesejahteraan, sambungnya. Sedangkan Feldman menyatakan bahwa pajak sebagai prestasi dari negara yang dipaksakan sepihak kepada rakyatnya atau pihak yang berutang dalam rangka untuk menutupi pengeluaran (Resmi, 2014).

Pengertian pajak menurut undang-undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 11 ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yaitu: "Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Mengamati pengertian pajak tersebut, maka dapat ditemukan karakteristik pajak diantaranya, pembayaran pajak dari wajib pajak tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung dari pemerintah. Pajak dipungut oleh pemerintah melalui mekanisme perundang-undangan. Pajak

dialokasikan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran dari pemerintah yang diperuntukan untuk kepentingan umum.

Pajak berfungsi untuk memberikan kesejahteraan bersama. Secara umum, fungsi pajak menurut Waluyo (2005) dapat dibagi menjadi dua. Pertama fungsi penerimaan dan kedua fungsi mengatur. Sebagai fungsi penerimaan, pajak menjadi sumber dana yang diperuntukan untuk pembiayaan pemerintah. Kedua fungsi mengatur. Sebagai fungsi pengatur, pajak menjadi alat pengatur kebijakan dalam bidang ekonomi dan sosial seperti menaikkan pajak terhadap rokok atau barang-barang mewah lainnya yang dianggap kurang bermanfaat bagi kepentingan umum.

Pentingnya pajak dalam masyarakat, sehingga pajak berkedudukan sebagai Hukum. Menurut Santoso Brotodihardjo, kedudukan pajak dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Hukum Publik, merupakan bagian dari tata tertib hukum yang mengatur hubungan antara penguasa dengan warganya;
2. Hukum Perdata, merupakan bagian dari keseluruhan hukum yang mengatur hubungan antara orang-orang pribadi.

Brotodiharjo melanjutkan bahwa, secara hukum pajak dapat dibagikan menjadi hukum pajak materil dan hukum pajak formil. Hukum pajak materiil yang dimaksud adalah norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak, dan berapa besar pajaknya. Sedangkan hukum pajak formil merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara

untuk mewujudkan hukum materiil menjadi suatu kenyataan. Hukum formil adalah penopang terwujudnya hukum formil (Resmi, 2014).

Selain itu, pajak dapat dikelompokkan menurut golongan dan sifatnya seperti yang dikemukakan oleh Waluyo (2005).

1. Menurut Golongan

Menurut golongannya, pajak dapat dibagi menjadi pajak langsung dan pajak tidak langsung.

- a. Pajak Langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Pajak langsung tidak bisa dialihfungsikan kepada orang lain. Contohnya pajak penghasilan dan sebagainya.
- b. Pajak tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Dalam artian, pajak tidak langsung dapat diwakili oleh pihak lain. Contohnya pajak pertambahan nilai dan sebagainya.

2. Menurut Sifatnya

Menurut sifatnya, pajak dapat dibagi menjadi pajak subjektif dan pajak objektif.

- a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjek yang selanjutnya dicari syarat objektifnya. Contohnya pajak penghasilan dan sebagainya.

- b. Pajak Objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya pajak pertambahan nilai dan sebagainya.

Sedangkan menurut pemungutan dan pengelolaannya dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan.

Waluyo (2005) melanjutkan bahwa dalam perpajakan juga memiliki sistem pemungutan pajak. Sistem tersebut terdiri dari sistem *official assessment system*, *self assesment system*, *withholding*.

1. *Official Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang pada fiskus atau aparat perpajakan. Ciri-ciri dari sistem diantaranya fiskus berwenang untuk menentukan besarnya pajak, wajib pajak bersifat pasif dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Self Assesment System* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib pajak.

E. Perspektif Teoritik Transformasi Perilaku Sosial Masyarakat dalam Merespon Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi

1. Teori Tindakan Sosial

Teori tindakan sosial merupakan teori yang menunjuk pada tindak sosial individu. Segala aktifitas yang dilakukan manusia dimaksud sebagai tindakan. Determinasi Sosiologi, Stones (2011) menjelaskan bahwa *action* (tindakan) lebih kompleks tidak hanya menunjuk pada segala sesuatu yang dilakukan manusia secara individual, melainkan juga dilakukan oleh kumpulan aktor yang memiliki karakteristik yang sama dalam kelas sosial tertentu, misalnya, kelompok umur, gender atau kategori sosial lain seperti tunaswisma.

Menurut Hewii, teori aksi sosial memberi peneliti pemahaman yang lebih baik tentang tindakan di balik perilaku manusia, yang mungkin tradisional, afektif, nilai atau rasional (Oyedokun, 2016). Sedianya, teori tindakan sosial ini bermuasal dari Weber (1947). Menurut Weber, terdapat empat tipe tindakan sosial. Pertama, tindakan rasional yang memiliki tujuan untuk mencapai kesuksesan sesuai hadapan aktor serta dapat digunakan dalam kehidupan di luar diri aktor. Kedua, tindakan yang berdasar pada nilai absolut seperti nilai etika, estetika, agama dan nilai lainnya yang menentukan perilaku aktor individual untuk mencapai tujuan

si aktor. Ketiga, tindakan rasional yang berkaitan dengan perasaan (afeksi) dan emosi. Keempat, tindakan yang memiliki tujuan tradisional melalui kebiasaan yang berlangsung lama (Weber, 1947).

Penjelasan relevan tentang tindakan rasional Weber di atas dapat ditemukan pada pandangan Veeger (1986) yang menguraikan bahwa Weber membagi tindakan sosial (perilaku sosial) ke dalam 4 (empat) kategori. Pertama, tindakan sosial yang mengarah pada tercapainya suatu tujuan. Kedua, tindakan berorientasi nilai. Ketiga, tindakan yang berorientasi pada perasaan emosional. Keempat, tindakan yang menerima arahan dari tradisi.

Teori tindakan sosial Weber mendapat kritik dari Alfred Schutz. Menurut Schutz, teori tindakan Weber cenderung tidak jelas, kabur dan inkonsisten. Bagi Weber, tindakan sosial adalah tindakan yakni perilaku bermakna yang diarahkan pada orang lain. Sedangkan Schutz merekonstruksi dengan mendefinisikan tindakan sebagai durasi yang berlangsung di dalam perbuatan. Dengan kata lain, tindakan merupakan durasi transenden dalam perbuatan. Suatu tindakan secara independen dapat dianggap sebagai subjek yang melakukan tindakan, namun demikian tindakan merupakan serangkaian pengalaman yang terbentuk melalui kesadaran nyata dan kesadaran individual aktor. Dengan kata lain, tindakan menunjukkan adanya ikatan subjek (Supraja, 2012).

Tindakan sosial ini merupakan determinasi sinonim dengan Perilaku Sosial. Terkait hal ini, John Dewey (Mustafa, 2011). mengatakan bahwa perilaku kita tidak sekedar muncul berdasarkan pengalaman masa

lampau, tetapi juga secara terus menerus berubah atau diubah oleh lingkungan "situasi kita", termasuk tentunya orang lain.

Relevan dengan ini, B.F. Skinner membantu mengubah fokus behaviorisme melalui percobaan yang dinamakan "*operant behaviour*" dan "*reinforcement*", yakni setiap perilaku yang beroperasi dalam suatu lingkungan dengan cara tertentu, lalu memunculkan akibat atau perubahan dalam lingkungan tersebut. Sementara, *reinforcement* adalah proses dimana akibat atau perubahan yang terjadi dalam lingkungan memperkuat perilaku tertentu di masa datang (Mustafa, 2011).

Berdasarkan pandangan di atas maka dapat ditegaskan bahwa perilaku sosial terjadi dalam wujud kesadaran rasional. Baik Weber maupun Skinner mengemukakan bahwa tindakan sosial merupakan tindakan yang dilakukan secara sadar baik menurut tipe tindakan rasional Weber maupun dua bentuk tindakan sosial Skinner di atas. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku nyata dilakukan secara sadar oleh aktor dalam kehidupan kesehariannya.

Penelitian tentang transformasi perilaku penting merujuk teori tindakan sosial sebagai suatu arah tindakan fundamental individu dalam melakukan tindak sosial. Dalam hal ini, Wajib Pajak sebagai individu (aktor sosial) melakukan tindakan sosial rasional berdasarkan respon lingkungan sosialnya, sistem sosial dan struktur sosial. Implementasi teknologi pada sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) mendapat respon dari Wajib Pajak. Respon ini merupakan tindakan sosial rasional. Hasil dari implementasi teknologi tersebut tergantung pada respon Wajib Pajak.

Hal inilah yang mendasari pentingnya teori tindakan sosial ini menjadi acuan penelitian ini.

Dengan demikian, perilaku sosial Wajib Pajak sesungguhnya terjadi dalam keadaan sadar (Weber) dan merupakan respon dari lingkungan sosial yang terjadi (Skinner). Akan tetapi, kesadaran rasional tidak berarti sinonim dengan ketaatan membayar pajak. Ketaatan membayar pajak (*tax compliance*) adalah kesukarelaan membayar pajak sesuai dengan norma dan sanksi yang berlaku. Menurut Elffers, Weigel dan Hessing bahwa ketaatan membayar pajak merupakan kebalikan dari penghindaran pajak (*tax evasion*) yang biasanya didefinisikan sebagai pengurangan sukarela dari beban pajak dengan cara ilegal (Noguera, 2014) adalah masalah relevansi sosial yang sangat besar pada saat ini.

a. Tindakan Sosial Weber

Teori Tindakan Sosial yang dikemukakan Max Weber berorientasi pada motif dan tujuan dari aktor. Menurut Jones, bahwa teori ini bisa digunakan untuk memahami tipe-tipe perilaku tindakan dari setiap individu maupun kelompok. Dengan memahami perilaku setiap individu maupun kelompok, maka kita telah melakukan penghargaan dan pemahaman atas alasan-alasan mereka dalam melakukan suatu tindakan. Seperti yang telah diungkapkan oleh Weber, bahwa cara terbaik untuk memahami berbagai kelompok adalah menghargai bentuk-bentuk tipikal tindakan yang menjadi ciri khasnya (Muhlis dan Nurkholis, 2016).

Tidak semua perilaku dapat dimengerti sebagai suatu manifestasi rasionalitas, seseorang mungkin bertanya kenapa orang membeli barang-

barang kuno seperti lukisan yang tidak karuan bentuknya dengan harga yang sangat mahal hingga ratusan juta. Tentunya kita akan beranggapan bahwa orang yang membeli lukisan itu tidak rasional. Kesimpulan seperti itu boleh-boleh saja akan tetapi jika kita mau berpikir lebih mendalam dan tahu alasan subjektif mereka hingga bersedia mengeluarkan uang yang sangat banyak untuk sebuah lukisan yang bentuknya tidak karuan mungkin kita akan mengerti (Narwoko dan Suyatwo, 2007).

Berkembang dari tesis Max Weber “tindakan penuh arti” dari individu. Menurut Weber tidak semua tindakan itu dapat dikatakan tindakan sosial. Tindakan dikatakan tindakan apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perilaku orang lain dan berorientasi pada perilaku orang. Tindakan sosial dapat diartikan sebagai tindakan yang memiliki makna atau arti subyektif bagi dirinya dan diarahkan kepada tindakan orang lain (Ritzer, 2014). Tindakan sosial merupakan tindakan yang berhubungan dengan orang lain baik antar individual maupun antar kelompok. Hal inilah yang menjadi syarat apakah tindakan dikategorikan sebagai tindakan sosial atau bukan.

Di dalam teorinya tentang tindakan, Weber memperkenalkan konsep pendekatan Verstehen untuk memahami makna tindakan seseorang. Weber berasumsi bahwa seseorang dalam bertindak tidak hanya sekedar melaksanakan, tetapi menempatkan diri dalam lingkungan berpikir dan perilaku orang lain. Konsep pendekatan ini mengarah pada suatu tindakan bermotif pada tujuan (Wirawan, 2012).

Berbeda apa yang diungkapkan oleh Weber. Alfred Schutz mengungkapkan pandangannya akan pemahaman makna tindakan. Schutz beranggapan bahwa tindakan subjektif para aktor tidak muncul begitu saja, akan tetapi melalui proses panjang untuk dievaluasi untuk mempertimbangkan kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan norma etika agama atas dasar tingkat kemampuan pemahaman sendiri sebelum tindakan itu dilakukan. Inti dari pemikiran Schutz adalah bagaimana memahami tindakan sosial melalui penafsiran. Dimana tindakan sosial merupakan tindakan yang berorientasi pada perilaku orang lain pada masa lalu, sekarang dan akan datang.

Untuk menggambarkan keseluruhan tindakan, Schutz mengelompokkan menjadi dua fase, yaitu:

- 1) Tindakan (*Well-Motives*) yaitu tindakan yang merujuk pada masa lalu. Dimana tindakan yang dilakukan seseorang pasti memiliki alasan dari masa lalu dan;
- 2) *In-order-to-motive* yaitu motif yang merujuk pada tindakan di masa yang akan datang. Dimana tindakan yang dilakukan oleh seseorang pasti memiliki tujuan yang telah ditetapkan (Supraja, 2012)

Berdasarkan pemikiran Schutz bila dikaitkan dengan penelitian ini, Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak bisa jadi memiliki salah satu dari dua faktor, yang motif berorientasi ke masa lalu (*well-motives*) yaitu alasan di masa lalu yang membuat mereka harus membayar pajak dan berorientasi pada datang (*in-order-to-motive*) yaitu apa yang diharapkan dari pembayaran pajak di masa depan.

Senada dengan apa yang diungkap Schutz, bagi Blummer tindakan manusia dilihat sebagai respon rangsangan yang terjadi di dunia luar. Manusia dapat berinisiatif melakukan tindakan tanpa harus menunggu datangnya rangsangan luar yang mendorong mereka bertindak. Ia menegaskan bahwa tindakan manusia adalah bertujuan untuk mewujudkan apa yang ada dalam pikirannya (Mulyana, 2008).

Oleh karena itu, pembahasan perilaku sosial, rujukan dasarnya adalah Teori Tindakan Sosial dari Max Weber. Weber mengemukakan gagasannya melalui teori tindakan sosial. Menurutnya, kenyataan sosial didasarkan pada motivasi individu dan tindakan-tindakan sosialnya. Berdasarkan pandangan ini, diketahui bahwa tindakan-tindakan individu yang bersumber dari motivasi untuk mencapai tujuan itulah yang menentukan kenyataan-kenyataan sosial, konsep inilah yang disebut Perilaku Sosial. Oleh karena itu, subjektifitas bagi Weber sangat penting. Subjektifitas tersebut dipandang menentukan tindakan-tindakan sosial. *Verstehen* menurut pandangan Weber merupakan pemahaman subjektif untuk memperoleh pemahaman yang valid mengenai tindakan sosial. Menurut Weber, ada beberapa tindakan sosial yang dilakukan individu yang menentukan konstruksi sosial, yaitu; tindakan rasionalitas instrumental, tindakan rasionalitas yang berorientasi nilai, tindakan tradisional dan tindakan afektif (Johnson, 1986).

b. Tipe-tipe tindakan Sosial

Rasional merupakan konsep dasar yang dicetuskan Weber untuk mengelompokkan tipe-tipe tindakan sosial. Arti rasional sendiri adalah

melalui pemikiran dan pertimbangan secara logis dan sadar. Perbedaan tindakan sosial adalah antara tindakan rasional dan non rasional. Tindakan rasional menurut Weber merupakan suatu tindakan yang berhubungan pertimbangan yang sadar dan pilihan bahwa tindakan itu dinyatakan. Tindakan rasional terdiri dari tindakan rasional instrumental dan tindakan berorientasi nilai sedangkan tindakan non rasional terdiri dari tindakan afektif dan tindakan tradisional. Bagi Weber, konsep rasionalitas merupakan kunci bagi suatu analisa objektif mengenai arti subjektif dan juga merupakan dasar perbandingan mengenai jenis-jenis tindakan sosial yang berbeda. Pendekatan objektif hanya berhubungan dengan gejala yang dapat diamati seperti benda fisik atau perilaku nyata, sedangkan pendekatan subjektif berusaha untuk memperhatikan gejala-gejala yang sulit ditangkap dan sulit diamati seperti perasaan individu, pikirannya dan motif-motifnya. Perbedaan itu dapat pula dilihat dengan melihat hubungannya dengan hal dimana pengalaman subjektif pribadi seseorang dimiliki bersama oleh suatu kelompok sosial (Jhonson, 1986).

Jika dilihat dari tekanan, cara dan tujuan dari tindakan itu dilakukan maka dapat diklasifikasikan mengenai tipe-tipe tindakan sosial (Setiadi dan Kolip, 2011) yang mempengaruhi sistem dan struktur masyarakat yaitu:

1) Rasional Instrumental (*Zweckrationalitat*)

Rasional instrumental merupakan suatu tindakan yang memperhitungkan kesesuaian antara cara dan tujuan yang dengan

mempertimbangkan tujuan efisiensi dan efektivitas (kemudahan dan kehematan) yakni berupa pertimbangan dan pilihan yang sadar berhubungan dengan tujuan tindakan dan alat yang digunakan untuk mencapainya dari sejumlah pilihan tindakan. Hal ini mungkin mencakup pengumpulan informasi mencatat kemungkinan-kemungkinan serta hambatan-hambatan yang terdapat dalam lingkungan dan mencoba untuk meramalkan konsekuensi-konsekuensi yang mungkin dari beberapa alternatif tindakan itu.

2) Tindakan Berorientasi Nilai

Tindakan selalu didasarkan pada nilai-nilai dasar yang berlaku didalam masyarakat. Pelaku atau subjek yang melakukan tindakan tidak mempermasalahkan tujuan dan tindakannya tetapi lebih mempermasalahkan cara-cara tindakan tersebut. Yang mendasari tindakan jenis ini adalah kriteria antara baik dan buruk, antara sah dan tidak sahnya menurut tatanan yang berlaku. Tercapai atau tidaknya tindakan ini tidaklah penting, tetapi yang penting adalah kesesuaian antara tindakan yang dilakukan dengan nilai-nilai dasar yang berlaku dalam masyarakat.

Tindakan religius merupakan bentuk dasar dari rasionalitas yang berorientasi nilai. Orang yang beragama mungkin menilai pengalaman subyektif mengenai kehadiran Tuhan bersamanya atau perasaan damai dalam hati atau dengan manusia seluruhnya suatu nilai akhir dimana di dalam perbandingannya nilai-nilai lain tidaklah penting.

3) Tindakan Sosial Tradisional.

Tindakan ini tidak memperhitungkan aspek rasional atau perhitungan-perhitungan tertentu tetapi lebih menekankan pada aspek kebiasaan-kebiasaan. Untuk itu tindakan jenis ini biasanya terjadi tanpa perencanaan terutama yang berkaitan dengan aspek tujuan ataupun cara yang dilakukan dalam tindakan tersebut. Pertimbangan pokok dari tindakan ini adalah faktor kebiasaan artinya itu sudah menjadi kebiasaan yang terjadi secara berulang-ulang.

Menurut Siahaan (dalam Kristiyanto, 2014) bahwa seseorang melakukan tindakan tradisional hanya karena adanya suatu kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Kebiasaan tersebut yang dilakukan oleh seseorang dengan tanpa menyadari alasannya. Disamping itu tidak membuat perencanaan terlebih dahulu mengenai tujuan dan cara yang akan digunakan. Tindakan tersebut ditentukan oleh cara bertindak aktor yang sudah terbiasa dan lazim dilakukan.

4) Tindakan afektif

Tindakan sosial afektif adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan perasaan atau emosi. Kebanyakan tindakan ini dikuasai oleh perasaan atau emosi yang tanpa perhitungan atau pertimbangan rasional tertentu. Seseorang yang melakukan tindakan ini akan merasa tindakannya tidak wajar seperti pada tindakan-tindakan sebelumnya.

Tindakan afektif sebagian besar dikuasai oleh perasaan atau emosi tanpa pertimbangan kesadaran. Seringkali tindakan ini dilakukan tanpa perencanaan matang dan tanpa kesadaran penuh. Tindakan ini lahir

secara spontan dari sebuah kondisi. Tindakan yang bersumber dari suasana emosional dari seseorang seperti ledakan kemarahan seseorang atau tindakan yang lahir dari rasa cinta dan kasihan. (Ritzer & Goodman, 2004). Tindakan afektif dalam pembayaran pajak, salah satunya dapat dilihat jika Wajib Pajak memilih melakukan pembayaran pajak karena petugasnya berpenampilan menarik atau wajib pajak tertarik dengan salah satu petugas Samsat.

Terlepas dari teori tindakan, sangat penting untuk mengaitkannya dengan teori pertukaran sosial dalam memotret penggunaan teknologi informasi di Samsat pada UPT Makassar II. Menurut Peter M. Blau (1977), bahwa pertukaran sosial yang dia maksudkan terbatas pada tindakan-tindakan yang tergantung pada reaksi orang lain. Jadi Blau memperkenalkan suatu model pertukaran di mana sebuah tindakan tidak hanya didorong oleh kepentingan diri yang sempit. Apapun bentuk suatu tindakan, termasuk yang bersifat altruistik, memerlukan adanya dukungan sosial yang disebut imbalan. Dalam pertukaran sosial model Blau, sesuatu yang dipertukarkan menjadi penting bukan karena memiliki nilai ekonomis tetapi karena menunjukkan komitmen emosional (atau lebih tepatnya komitmen moral). Teori pertukaran melihat dunia ini sebagai arena pertukaran, tempat orang-orang saling bertukar hadiah/ganjaran. Wajib pajak taat membayar pajak, layanan samsat semakin meningkat begitupun sebaliknya. Blau dalam Raho (2007: 176) ditegaskan bahwa ia ingin memusatkan perhatian pada pemahaman struktur sosial yang lebih luas berdasarkan analisa proses-

proses sosial yang terjadi pada relasi-relasi diantara individu. Kita tidak dapat menganalisis sebuah proses-proses dalam interaksi sosial terpisah dari struktur sosial yang mengitari interaksi sosial itu. Struktur sosial (organisasi sosial) muncul dari interaksi sosial tetapi begitu ia terbentuk maka ia menjadi realitas terpisah yang bisa mempengaruhi proses interaksi.

2. Teori Pilihan Rasional

Teori pilihan rasional dibagi dua kelompok besar yaitu pilihan rasional dan pilihan tidak rasional mengenai ekonomi dan kultur (Weber, 1947). Teori ini memiliki beberapa asumsi dasar yang patut dicermati dalam studi perilaku sosial aktor individu. Menurut Lovett (2006), asumsi pertama adalah aktor memiliki tujuan khusus dalam berperilaku berdasarkan anggapannya. Asumsi ini menyatakan, ada fenomena sosial yang menegaskan bahwa aktor mampu bertindak dengan sengaja. Dalam hal ini, manusia adalah makhluk mampu mempertimbangkan beberapa perbedaan kemungkinan tindakan, dan dengan sengaja memilih pertimbangan itu. Kedua, manusia tidak selalu bertindak dengan cara yang disengaja. Setidaknya, tindakan tersebut dilakukan dalam beberapa waktu. Ketiga, tindakan aktor dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal di luar dirinya.

Teori Pilihan Rasional disusun oleh Friedman dan Hechter pada tahun 1988 (dalam Ritzer, 2010). Dalam hal ini, Teori Pilihan Rasional memusatkan perhatian pada aktor. Manusia adalah aktor yang bertindak

menurut tujuannya. Tentulah dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut, aktor memiliki pilihan-pilihan tersebut dalam bentuk tindakan.

Setidaknya ada dua hal yang mendorong aktor untuk memilih pilihannya untuk melakukan tindakan. Pertama, adanya keterbatasan sumber daya. Di sini, aktor memiliki keterbatasan sumber daya untuk mengakses sumber daya lainnya. Sumber daya tersebut merupakan media untuk mencapai tujuan. Aktor yang memiliki sumber daya yang besar tentulah lebih mudah mencapai tujuannya dibandingkan dengan aktor yang memiliki sumber daya yang lebih sedikit. Keterbatasan sumber daya ini kemudian memaksa aktor untuk melakukan tindakan menurut pilihan rasionalnya untuk mencapai tujuan.

Faktor kedua yang memaksa aktor untuk mengambil pilihan rasional dalam bertindak adalah lembaga sosial. Hambatan ini menyediakan sanksi positif maupun negatif yang mendorong aktor melakukan tindakan tertentu dan menghindari tindakan lainnya.

Selain dua hal di atas, Friedman dan Hechter (dalam Ritzer, 2010), menjelaskan dua gagasan lain yang mendorong aktor melakukan tindakan. Pertama adalah adanya kumpulan proses atau mekanisme yang menggabungkan tindakan individu untuk melahirkan akibat sosial. Kedua, bertambahnya informasi membuat aktor melakukan tindakan rasional. Dalam hal ini, aktor dinilai memiliki informasi yang memadai untuk menentukan pilihan dalam bertindak. Perubahan dan kualitas informasi yang dimiliki aktor sangat berpengaruh terhadap pilihan rasional aktor dalam bertindak.

Tokoh lain yang mendukung dan menguatkan teori ini adalah Coleman (dalam Ritzer, 2010). Coleman berupaya menjelaskan adanya gerakan mikro ke makro adalah adanya pengakuan terhadap hak dan wewenang yang dimiliki individu terhadap individu lain. Tindakan ini menyebabkan terjadinya subordinasi individu terhadap individu lain. Bukan hanya itu, Coleman juga menegaskan adanya perilaku kolektif. Dalam hal ini, pengendalian tindakan dilakukan individu terhadap individu lainnya.

Lebih dari itu, Coleman menjabarkan apa yang ia sebut “aktor korporat”. Pada kondisi ini, aktor tidak dibenarkan bertindak sendiri atas kehendak dirinya karena ia bagian dari kolektifitas. Karena itu, tindakan aktor harus berdasar pada kepentingan kolektifitas.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa menurut Coleman, baik aktor individu maupun aktor kolektif sama-sama memiliki tujuan. Pada gilirannya, proses perubahan sosial yang terjadi sebagai dampak dari pilihan rasional adalah lahirnya aktor korporat. Baik aktor korporat maupun aktor individu juga sama-sama memiliki tujuan. Karena itu, keduanya menggunakan sumber daya dalam pencapaian tujuan.

3. Teori Pertukaran Sosial

Teori Pertukaran adalah perspektif bahwa individu berusaha untuk memaksimalkan kepuasan pribadi mereka sendiri. Ini mengasumsikan bahwa penghargaan ini hanya dapat ditemukan dalam interaksi sosial dan

dengan demikian orang mencari imbalan dalam interaksi mereka satu sama lain Ritzer (2008).

Homans (dalam Turner,1998) mengembangkan proposisi-proposisi sebagai berikut:

a. Proposisi Sukses

Untuk semua tindakan yang dilakukan oleh orang, semakin sering tindakan tertentu seseorang dihargai, semakin besar kemungkinan orang tersebut untuk melakukan tindakan itu.

b. Proposisi Stimulus

Jika di masa lalu terjadinya suatu rangsangan tertentu, atau serangkaian rangsangan, telah menjadi kesempatan di mana tindakan seseorang telah dihargai, maka semakin mirip rangsangan saat ini dengan rangsangan masa lalu, semakin besar kemungkinan orang tersebut untuk melakukannya. melakukan tindakan, atau tindakan serupa.

c. Proposisi Nilai

Semakin berharga bagi seseorang hasil dari tindakannya, semakin besar kemungkinan dia melakukan tindakan tersebut.

d. Proposisi Kelebihan-Kekurangan

Semakin sering di masa lalu seseorang menerima hadiah tertentu, semakin tidak berharga unit hadiah itu baginya.

e. Proposisi Persetujuan Agresi

Proposisi A: Ketika tindakan seseorang tidak menerima imbalan seperti yang diharapkan, atau menerima hukuman yang tidak diharapkan,

dia akan marah. Dia menjadi lebih mungkin untuk melakukan perilaku agresif dan hasil dari perilaku tersebut menjadi lebih berharga untuk dia.

f. **Proposisi Rasionalitas**

Dalam memilih antara tindakan alternatif, seseorang akan memilih tindakan yang, seperti yang dirasakannya pada saat itu, nilai, V , dari hasilnya, dikalikan dengan probabilitas, p , untuk mendapatkan hasil, adalah lebih besar.

F. **Penelitian Terkait Sebelumnya**

Penelitian dengan tema pelayanan pajak maupun teknologi dalam pelayanan pajak baik Pajak Kendaraan Bermotor maupun pajak lainnya bukan penelitian yang pertama kali dilakukan. Namun, penelitian ini memiliki spesifikasi pembeda dari penelitian terkait sebelumnya sebagaimana dideskripsikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu terkait dengan penelitian

Peneliti	Temuan
Putra Prasetya (2018)	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan targetnya di Provinsi Sulawesi Selatan selama periode 2013-2017 sangat efektif karena terdapat kecenderungan lebih dominannya realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Sulawesi Selatan melampaui targetnya selama periode pengamatan.
Dani Darmawan (2018)	Inovasi Sektor Publik dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar

	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor secara non tunai atau <i>e-Samsat</i> di Kantor Samsat Makassar 1 Selatan dapat dinilai efektif karena dapat memudahkan dan menguntungkan masyarakat sebagai wajib pajak. Hanya saja masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, kendala yang dihadapi yaitu minimnya anggaran serta tata cara pembayaran yang masih terbilang rumit yang membuat sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran secara manual atau tunai, sehingga mengurangi nilai efektifitas dalam pelaksanaannya. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi <i>e-Samsat</i> menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.
PT.Abitama Karya Konsulyan (Tanpa penulis) 2018	Survei Kepercayaan Masyarakat terhadap Bapenda Sulsel UPT Pendapatan Makassar II Hasil survei menunjukkan bahwa layanan Gerai Samsat merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, yaitu 96,6. Disusul penertiban pajak sekitar 19,0%. Kemudian, Samsat Keliling 13,8%; dan Samsat Delivery Order sekitar 7,0% Persentase tersebut dihitung berdasarkan 58 responden.
Saefuddin dan Prabowo Yudo Jayanto (2019)	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemudahan E-Filling bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan <i>E-filing</i>, sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, serta faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan <i>E-filing</i> karena sistem <i>e-filing</i> dirasa masih sukar untuk digunakan dan masih kurangnya sosialisasi tentang menggunakan sistem <i>e-filing</i>
Erwin Harinurdin (2009)	Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan Kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut. <i>Pertama</i>, persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak. <i>Kedua</i>, persepsi kontrol perilaku mempunyai

	pengaruh positif yang signifikan terhadap niat. <i>Ketiga</i>, kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. <i>Keempat</i>, kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. <i>Kelima</i>, kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika persepsi iklim organisasi positif atau baik akan berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan pajak, <i>Keenam</i>, niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. <i>Ketujuh</i>, berkenaan terhadap niat dan kepatuhan ialah apabila tax professional memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi tax professional untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.
Tedi Permadi, Azwir Nasir dan Yuneita Anisma (2013)	Studi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru) Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak serta norma moral secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (2) Variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (3) Hasil pengujian koefisien determinasi ($Adj.R^2$) sebesar 0,114 memberi pengertian bahwa 11,4% variabel kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum serta norma moral dan memberi gambaran bahwa masih ada 88,6% variabel lain yang mempengaruhi variabel kemauan membayar pajak.

(Sumber: diolah dari berbagai sumber, Tahun 2021)

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Putra Prasetya dengan judul Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menemukan bahwa Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan targetnya di Provinsi Sulawesi Selatan selama periode 2013-2017 sangat efektif karena terdapat kecenderungan lebih dominannya realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Sulawesi Selatan melampaui targetnya selama periode pengamatan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dani Darmawan dengan judul Inovasi Sektor Publik dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor secara non tunai atau *e-Samsat* di Kantor Samsat Makassar 1 Selatan dapat dinilai efektif karena dapat memudahkan dan menguntungkan masyarakat sebagai wajib pajak. Hanya saja masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, kendala yang dihadapi yaitu minimnya anggaran serta tata cara pembayaran yang masih terbilang rumit yang membuat sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran secara manual atau tunai, sehingga mengurangi nilai efektifitas dalam pelaksanaannya. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi *e-Samsat* menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh PT.Abitama Karya Konsulyan (Tanpa penulis) dengan judul Survei Kepercayaan Masyarakat terhadap Bapenda Sulsel UPT Pendapatan Makassar II. Ia menemukan bahwa layanan Gerai Samsat merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, yaitu 96,6. Disusul penertiban pajak sekitar 19,0%. Kemudian, Samsat Keliling 13,8%; dan Samsat Delivery Order sekitar 7,0% Persentase tersebut dihitung berdasarkan 58 responden.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Saefuddin dan Prabowo Yudo Jayanto dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemudahan *E-Filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. Ia menemukan Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan *E-filling*, sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan, kerumitan, serta faktor sosial tidak berpengaruh terhadap kemudahan untuk menggunakan *E-filling* karena sistem *e-filling* dirasa masih sukar untuk digunakan dan masih kurangnya sosialisasi tentang menggunakan sistem *e-filling*.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Erwin Harinurdin dengan judul Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak. Perihal bahwa persepsi *tax professional* atas kontrol yang dimilikinya tidak sesuai dengan badan yang dilayaninya. Kedua, persepsi kontrol perilaku mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap niat. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi *tax professional* atas kontrol

yang dimilikinya mendorong kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan badan yang dilayani. Ketiga, kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. Jadi, jika *tax professional* mempunyai persepsi bahwa kondisi keuangan perusahaan baik, mendorong kepatuhan menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Karena itu, jika *tax professional* berpersepsi bahwa fasilitas yang disediakan perusahaan tinggi atau mencukupi, maka kepatuhan pajak tinggi. Pada indikator kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak sehingga jika persepsi iklim organisasi positif atau baik berpengaruh terhadap tingginya kepatuhan pajak, Keenam, niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Apabila *tax professional* memiliki niat kepatuhan pajak tinggi, kepatuhan pajak badan yang dimilikinya tinggi begitu pula sebaliknya. Terkait dengan indikator niat dan kepatuhan ialah apabila *tax professional* memiliki kontrol perilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi *tax professional* untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan perusahaan yang diwakilinya.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Tedi Permadi, Azwir Nasir dan Yuneita Anisma dengan judul Studi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus

Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru) menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama yaitu terdapat pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,141 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,035 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu, kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis diterima.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis kedua yaitu terdapat pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,437 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,017 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_2 diterima. Oleh karena itu, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis diterima. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapti Wuri Handayani, et al. (2012) dan Widayati dan Nurlis (2010). Pada wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas dan memiliki keahlian khusus dalam bidangnya, cenderung lebih memahami dan mengetahui tentang peraturan perpajakan dan sanksi

pajak yang ada di Indonesia sehingga lebih memiliki keinginan untuk mau membayar kewajibannya. Sedangkan hasil pengujian hipotesis ketiga yaitu terdapat pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-1,120 < 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,266 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 diterima dan H_3 ditolak. Oleh karena itu, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis ditolak.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa terdapat pengaruh norma moral terhadap kemauan membayar pajak. Pada Tabel 4, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,804 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,006 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_5 diterima. Oleh karena itu, norma moral berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan hipotesis diterima.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa keenam penelitian terdahulu di atas belum membahas pemaknaan aktor terhadap implementasi teknologi informasi dalam pembayaran pajak. Penelitian terdahulu juga belum meneliti perilaku aktor wajib pajak dalam merespon implementasi teknologi informasi dan dampak transformasi perilaku sosial

wajib pajak sehingga keunggulan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terletak pada upaya penggalian makna penerapan teknologi informasi yang dipandang sebagai inovasi untuk mendukung peningkatan pajak kendaraan bermotor dari sisi aktor sosial Wajib Pajak. Pemaknaan aktor terhadap implementasi teknologi yang berbeda dengan birokrasi menimbulkan kesenjangan. Hal ini, dapat menimbulkan distorsi, bukannya mendukung kelancaran birokrasi yang efektif dan efisien namun justru bisa menjadi hambatan. Dengan demikian, pengamatan pemaknaan aktor melalui tindakan rasional merupakan hal baru dalam diskursus studi perpajakan, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor.

Aspek perbedaan kedua dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah aspek perubahan sosial yang terjadi akibat diterapkannya inovasi teknologi di lokus penelitian. Perspektif historis perubahan sosial dari implementasi teknologi lama ke teknologi baru menjadi hal baru dalam penelitian ini. Pernyataan ini dapat dilihat dari perilaku sebahagian Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang masih menggunakan pola lama yakni pembayaran konvensional di outlet atau kantor Samsat dari dibandingkan membayar pajak dengan menggunakan teknologi informasi yang lebih baru dan mutakhir. Kuat dugaan bahwa terdapat *gap* pengetahuan teknologi informasi antara Wajib Pajak kendaraan dengan birokrasi, dalam hal ini, Samsat yang menjadi lokus penelitian.

Ketiga, penelitian ini menggali informasi bagaimana aktor Wajib Pajak berperilaku secara dinamis dalam merespon implementasi teknologi informasi. Dengan demikian, dapat diketahui potensi dinamika perilaku sosial Wajib Pajak dalam mendukung peningkatan ketaatan Wajib Pajak melalui inovasi teknologi informasi. Dengan memahami dinamika Perilaku Wajib Pajak maka ditemukan rekomendasi strategi yang dapat digunakan oleh birokrasi dan Wajib Pajak sebagai aktor sosial untuk bersinergi dalam mendukung pembangunan melalui peningkatan ketaatan membayar pajak.

G. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian terdahulu dan tinjauan pustaka, peneliti menggunakan tiga perspektif teoretis. Pertama, teori tindakan sosial dan teori pilihan rasional dari Max Weber. Kedua, teori pertukaran sosial dari George C. Homans. Ketiga, *transformational model of social activity* dari Roy Bhaskar.

Teori tindakan sosial terbagi atas empat tipe yaitu, tindakan rasional instrumental, tindakan berorientasi nilai, tindakan tradisional dan tindakan afektif akan dielaborasi pada pemaknaan wajib pajak dalam penerapan teknologi informasi. Teori pilihan rasional dibagi dua kelompok besar yaitu pilihan rasional dan tidak rasional mengenai ekonomi dan kultur digunakan untuk mengulas transformasi perilaku sosial wajib pajak dalam penggunaan layanan teknologi informasi.

Sementara itu, teori pertukaran sosial pada enam proposisi George C. Homans yang akan digunakan hanya ada dua yaitu: pertama, Proposisi Nilai yang berasumsi semakin berharga bagi seseorang hasil dari tindakannya, semakin besar kemungkinan dia melakukan tindakan tersebut; dan kedua, Proposisi Rasionalitas berasumsi dalam memilih antara tindakan alternatif, seseorang akan memilih tindakan yang, seperti yang dirasakannya pada saat itu, nilai, V , dari hasilnya, dikalikan dengan probabilitas, p , untuk mendapatkan hasil, adalah lebih besar. Kedua proposisi ini akan dielaborasi pada dampak transformasi perilaku sosial terhadap ketaatan wajib pajak.

Perspektif teoretis ketiga yang digunakan penulis adalah dari Roy Bhaskar. Sebuah model aktivitas sosial yang dikemukakan oleh Bhaskar (1979), bahwa setiap aktivitas produktif mengandaikan penyebab efisien dan penyebab material. Dalam model ini, bentuk-bentuk sosial tindakan sosial yang sudah ada sebelumnya merupakan penyebab material, dan tindakan sosial sarana yang dengannya realitas yang sudah ada (*Taken for Granted*) sebelumnya ini direproduksi atau diubah.

Lebih lanjut, Bhaskar (dalam Agus Salim, 2002), menjelaskan bahwa terdapat dua penjelasan umum tentang adanya masyarakat. Yang pertama melihat masyarakat sebagai himpunan yang tersusun oleh individu-individu, sementara yang kedua melihatnya sebagai tersusun oleh kelompok sosial yang tak bisa direduksi pada individu. Apabila penjelasan yang pertama direpresentasikan dalam sosiologi menurut pandangan Max Weber, maka yang kedua merupakan perspektif dalam sosiologi menurut

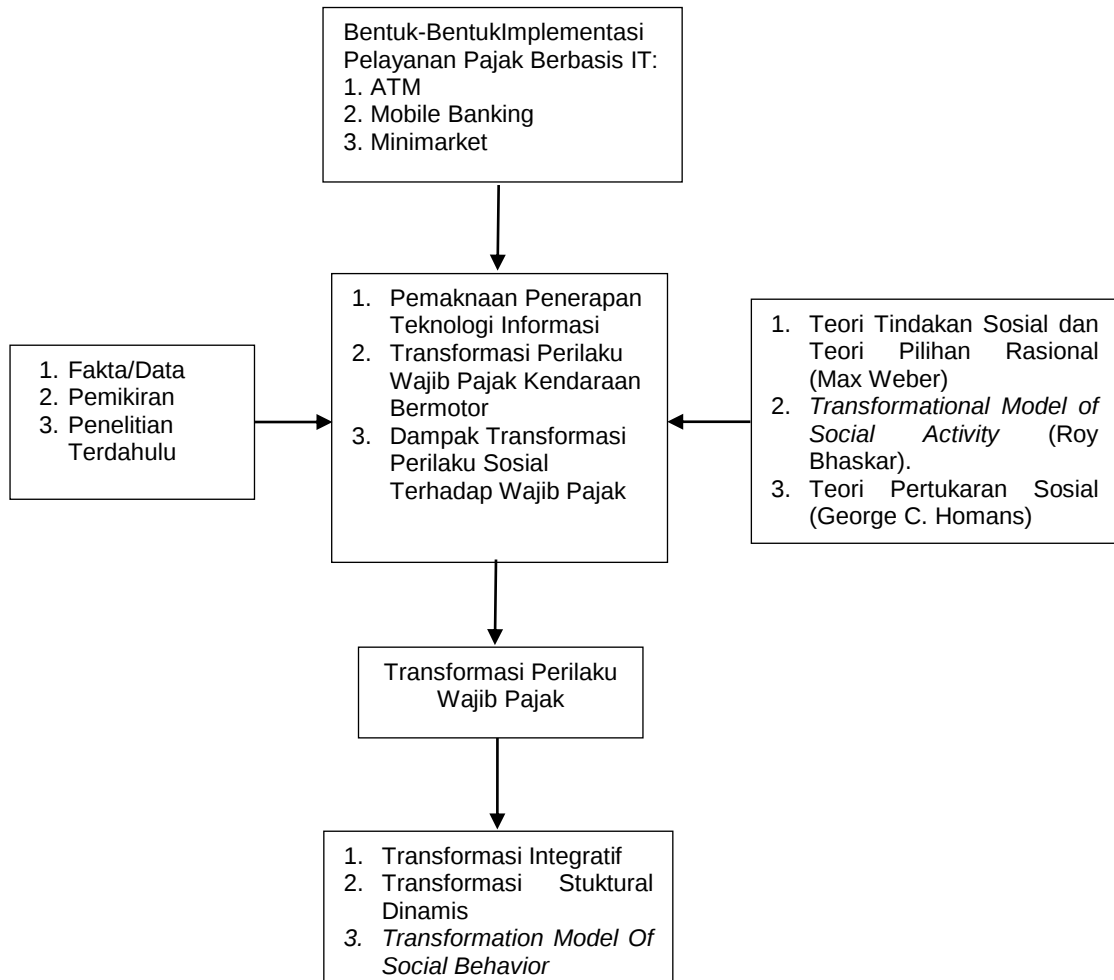
Emile Durkheim. Keduanya juga merepresentasikan metodologi yang berbeda: individualisme metodologis yang agregatif versus holisme metodologis yang organis.

Keduanya merefleksikan dua posisi filsafat yang berbeda yakni interpretivisme Weber berakar dari neokantianisme yang dianutnya, sementara positivisme Durkheim berakar dari empirisismenya. Selain itu, keduanya juga menggambarkan arah determinasi yang berbeda dalam masyarakat (Bhaskar 1989:32).

Sementara Weber melihat masyarakat sebagai entitas agregatif yang ditentukan oleh sifat-sifat atom/individu yang menyusunnya, Durkheim melihatnya sebagai entitas organik yang menentukan sifat-sifat individu di dalamnya. Oleh karena itu, Weber cenderung mereduksi masyarakat pada kehendak individual (voluntarisme), sementara Durkheim mereduksi individu pada struktur sosial seperti grup (reifikasi).

H. Skema Alur Kerangka Pikir

Gambar2.1 : Alur Kerangka Pikir Penelitian



(Sumber: Diolah dari berbagai referensi sosiologi, 2021)