

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan atau serangkaian 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.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas tersebut tercermin dari penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, keseimbangan hak dan kewajiban, tanggap, efektif dan efisien (Sinambela dalam Buchari, 2016). *Good Governance* sendiri memiliki tujuan untuk mencapai suatu kondisi di mana pemerintah dapat menyeimbangkan kepentingan pelayanan publik dan memastikan bahwa semua pemangku kepentingan (negara, masyarakat sipil, lembaga masyarakat dan sektor swasta) berkolaborasi (Aprilia et al., 2014).

Salah satu bentuk perwujudan dari *Good Governance* adalah dengan mengubah sistem dan manajemen kelembagaan melalui pemanfaatan TIK dengan menerapkan pemerintahan elektronik atau *e-Government*. *E-Government* didefinisikan sebagai suatu sistem teknologi informasi yang yang dibuat oleh

pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, peningkatan pelayanan publik tersebut dilakukan dengan pemberian kemudahan akses informasi publik kepada masyarakat. Penerapan *e-Government* sudah dilakukan di Indonesia sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam INPRES tersebut dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, sehingga tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilaksanakan.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat berupaya untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dengan mengintegrasikan *e-Government* ke dalam sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan meluncurkan layanan bernama E-Samsat, yaitu suatu layanan yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan secara *online* dan pembayarannya yang dapat dilakukan melalui *Channel Bank* (Anjungan Tunai Mandiri/ATM, *Internet Banking*), Gerai Modern (Alfamart, Alfamidi, Indomaret), *Financial Technology* dan PPOB. Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Barat, dan PT. Jasa Raharja meluncurkan E-Samsat dengan tujuan untuk memudahkan Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah hukum Jawa Barat.

E-Samsat adalah salah satu bentuk tipe *G-to-C* (*Government to Citizen*) yakni inovasi pemerintah dalam memudahkan dan mendekatkan pelayanan pajak

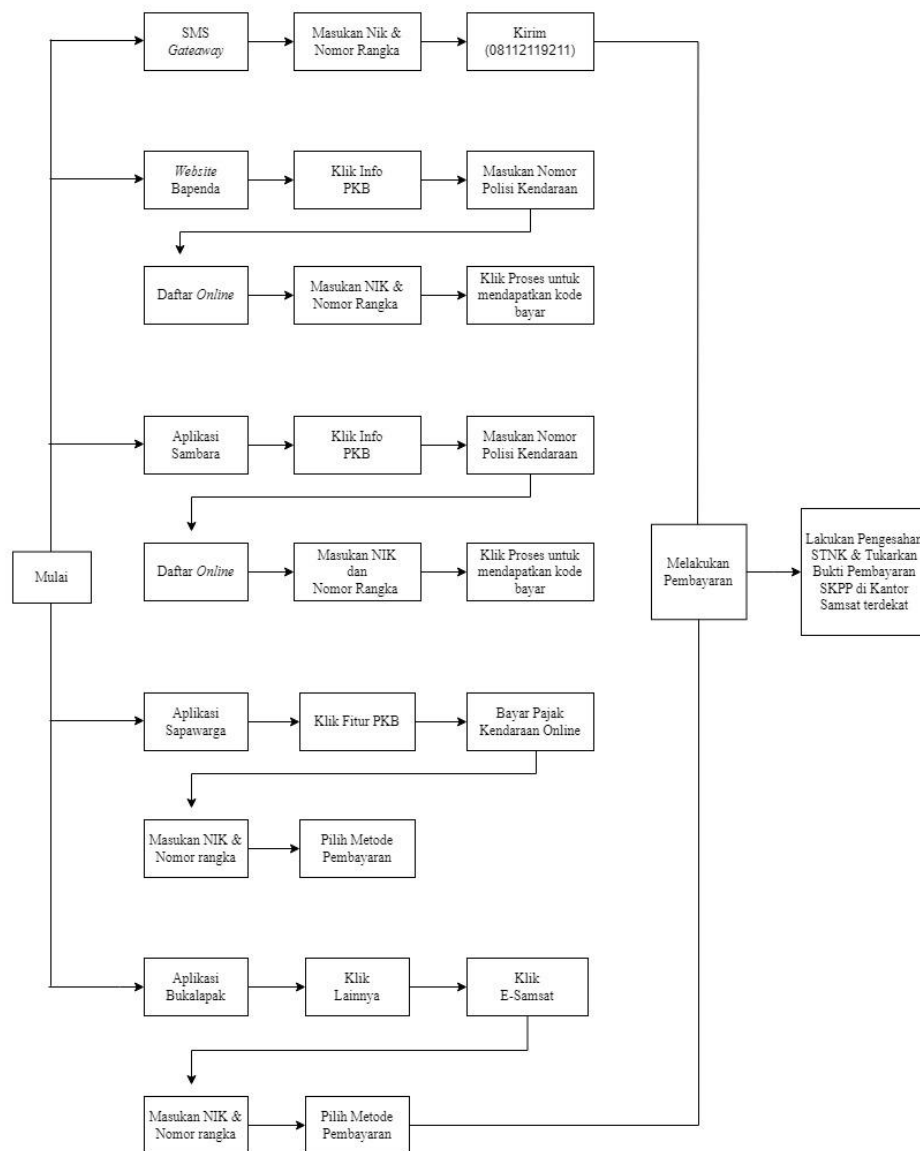
kepada masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan publik E-Samsat memberikan kemudahan proses, efisiensi biaya, waktu dan jarak layanan bagi wajib pajak. Sebelum adanya layanan E-Samsat, masyarakat yang menjadi wajib pajak kendaraan bermotor harus melakukan pembayaran pajak secara manual dengan langsung mendatangi gerai atau outlet Samsat. Hal tersebut menyebabkan proses pembayaran pajak lebih sulit karena wajib pajak harus mendatangi gerai Samsat, mengantri dalam waktu yang cukup lama, melakukan pembayaran secara manual dan tidak memiliki fleksibilitas seperti yang diberikan oleh layanan E-Samsat.

Hadirnya E-Samsat diharapkan dapat menghilangkan praktik percaloan, penerimaan pajak yang dikorupsi, menghitung jumlah pajak yang terutang secara akurat, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat (Bapenda, 2016). Selain itu, adanya E-Samsat juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan meningkatkan penerimaan daerah dari pajak kendaraan bermotor.

Penyelenggaraan E-Samsat berdasarkan pada Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No.33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat No.13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pungutan PKB dan BBNKB. Khususnya pada bagian Kelima, Pembayaran dan Penyetoran, Paragraf 1, Pembayaran, Pasal 18, ayat 1 yang berbunyi : “Pembayaran PKB dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat Outlet, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Elektronik (e-Samsat) dan/atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas”. Selanjutnya pada ayat 2 “Pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi

elektronik”. Berikut ini adalah alur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat:

Gambar 1.1 Alur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat



(Sumber: Website Bapenda diolah Peneliti, 2023)

Pada gambar alur mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat dapat dilihat bahwa pada proses akhir yaitu pengesahan STNK

wajib pajak harus tetap mendatangi kantor layanan Samsat. Saat ini Provinsi Jawa Barat masih tertinggal dalam hal penyediaan layanan untuk mengirimkan pengesahan ke alamat wajib pajak, karena layanan tersebut sudah tersedia di daerah lain seperti di Provinsi DKI Jakarta yang telah menyediakan pelayanan untuk mengantar pengesahan ke alamat wajib pajak melalui *Samsat Online Delivery* (Siondel). Selain itu Provinsi DIY Yogyakarta pun menerapkan hal yang sama seperti halnya DKI Jakarta. DIY Yogyakarta menerapkan Solusi Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi *Online* (Sijempol), dengan tersedianya layanan pengiriman pengesahan ke alamat wajib pajak akan mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya karena tidak mengharuskan datang langsung ke kantor Samsat.

Samsat wilayah Bandung III Soekarno Hatta sebagai instansi pemerintah yang bertugas menghimpun pajak kendaraan bermotor di wilayah Bandung Timur sudah menerapkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat, dalam kurun waktu 2019-2021 jumlah kendaraan dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta mengalami peningkatan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan dan Penerimaan PKB Melalui E-Samsat

Tahun	Jumlah Kendaraan	PKB
2019	18.868	21.319.026.900
2020	32.282	35.053.067.500
2021	33.316	39.825.096.100

(Sumber: Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta)

Berdasarkan hasil temuan pada observasi awal dan wawancara dengan wajib pajak yang menggunakan layanan E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III, peneliti menemukan adanya beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan layanan E-Samsat, hal tersebut diantaranya :

1. Layanan E-Samsat belum memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Di era digital seperti saat ini wajib pajak mengharapkan adanya sebuah pelayanan yang secara keseluruhan prosesnya dapat dilakukan secara *online*, sedangkan layanan E-Samsat ini belum sepenuhnya dilaksanakan secara *online*. Hal tersebut menunjukkan bahwa saat ini layanan E-Samsat belum sesuai dengan dimensi *citizen expectations* (harapan masyarakat) dari Wajib Pajak di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta.
2. Belum efektifnya layanan E-Samsat, hal ini dikarenakan proses pengesahan yang masih harus dilakukan secara *offline* dengan mendatangi kantor Samsat. Pengguna layanan E-Samsat berpendapat bahwa layanan E-Samsat masih belum memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga mereka merasa kurang puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *citizen satisfaction* (kepuasan masyarakat) dari Wajib Pajak di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta terhadap layanan E-Samsat belum tercapai.
3. Persentase Wajib Pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta yang melakukan pembayaran melalui E-Samsat masih rendah. Pada tahun 2019 hanya mencapai 3,63%, tahun 2020 7,01% , dan tahun 2021 hanya mencapai 7,14%. Hal tersebut menunjukkan bahwa

dimensi *Intention to Use e-Government Services* (minat untuk menggunakan layanan *e-Government*) untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat masih rendah.

Tabel 1.2 Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui E-Samsat Tahun 2019-2021

Tahun	Potensi Kendaraan Bermotor di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta	Wajib Pajak yang Membayar PKB Melalui E-Samsat	Persentase Wajib Pajak yang Membayar melalui E-Samsat
2019	519.528	18.868	3,63%
2020	460.454	32.282	7,01%
2021	465.975	33.316	7,14%

(Sumber: Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta)

Berdasarkan indikasi masalah yang telah dipaparkan peneliti bermaksud untuk mengetahui efektivitas *e-Government* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta dari perspektif pengguna layanan. Pengukuran efektivitas *e-Government* dari perspektif masyarakat sangat penting dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengidentifikasi kebermanfaatan *e-Government* bagi masyarakat. Jika pemerintah tidak tahu bagaimana perasaan masyarakatnya, apa yang mereka butuhkan, dan apa yang mereka rasakan saat menggunakan layanan *e-Government* tersebut, maka pemerintah juga tidak akan mampu meningkatkan layanan tersebut (Sigwejo & Pather, 2016).

Penelitian mengenai Efektivitas *e-Government* sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan perspektif yang berbeda-beda. Penelitian pertama dilakukan oleh Elisa Susanti, Ridho Harta dan Syarif Fadillah (2019) hasil penelitian terhadap efektifitas pelayanan perizinan usaha berbasis *online* di Wilayah Bandung tersebut menyebutkan bahwa layanan ini belum sepenuhnya efektif hal ini dikarenakan masih ada ketimpangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat. Penelitian kedua dituangkan kedalam bentuk skripsi yang dilakukan oleh Syifa Shobrina (2023) hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa program layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Bekasi sudah berjalan dengan sangat efektif, dengan rata-rata persentase akhir sebesar 85,6%.

Selanjutnya penelitian tentang E-Samsat dilakukan oleh Nabila Hasna Soraya (2020) hasilnya menyebutkan bahwa adanya kemudahan masyarakat dalam membayar pajak dapat membantu meningkatkan pendapatan daerah dan secara tidak langsung Provinsi Jawa Barat mengadopsi inovasi pelayanan publik E-Samsat sebagai salah satu bentuk adaptasi teknologi dalam sistem pemerintahan. Penelitian lainnya mengenai E-Samsat dilakukan oleh M.Fachri Zilda dalam bentuk skripsi (2019). Dalam skripsi ini disebutkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program E-Samsat di wilayah Jawa Barat sudah berjalan dengan baik, namun demikian masih terdapat kendala tertentu yang masih bisa ditangani oleh implementor.

Penelitian ini akan berfokus pada seberapa efektif penggunaan E-Samsat sebagai media pelayanan pembayaran pajak kendaraan dari sudut pandang pengguna layanan hal ini akan membedakan dengan penelitian sebelumnya (*research gap*). Adapun metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan dimensi-dimensi efektivitas *e-Government* yang dikemukakan oleh Sigwejo & Partner (2016) sebagai *guidance theory*.

Berdasarkan latar belakang dan indikasi masalah yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI E-SAMSAT DI SAMSAT WILAYAH BANDUNG III SOEKARNO HATTA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta?”