

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era industri 4.0 ditandai dengan kemajuan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang berkembang pesat. Perkembangan TIK tidak dapat dicegah bahkan berpengaruh pada perubahan berbagai aspek kehidupan di bidang ekonomi, sosial, pendidikan, pertahanan dan keamanan politik, tanpa terkecuali pemerintahan. Sehingga mendorong banyak industri untuk menciptakan proses yang efektif dan efisien, tidak hanya pada perusahaan swasta tetapi juga pemerintahan khususnya di bidang pelayanan publik. Seiring dengan tuntutan dan keinginan masyarakat akan proses pelayanan yang efektif dan efisien mengharuskan pemerintah untuk terus melakukan transformasi digital.

Salah satu wujud penerapan dan pemanfaatan TIK di pemerintah adalah *Electronic Government* atau *E-Government*. Hadirnya *E-Government* sebagai perubahan dalam paradigma pelayanan publik oleh pemerintah yang dikenal dengan prosedur pelayanan berbelit-belit, birokrasi pemerintah lamban, dan tidak adanya kepastian waktu yang berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Menurut Indrajit dalam Pratiwi & Muslihudin (2018:24) "*E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk memudahkan kepentingan publik, dengan tujuan menyelenggarakan kepentingan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik".

Di Indonesia, penerapan *E-Government* diperkenalkan melalui dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan Dan Pendetayagunaan Telematika di Indonesia, bahwa perkembangan telekomunikasi, media, dan informasi yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan dalam pertukaran akses informasi menjadi prasyarat yang penting untuk mencapai pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan demokrasi. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam proses pemerintahan ialah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada studi yang dilakukan oleh James, menunjukkan sebanyak 60% warga yakin bahwa pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan berbasis elektronik yang disebut *E-Government*. Warga menginginkan berbagai layanan seperti layanan perizinan, pajak, kendaraan bermotor, dan lain-lain yang mampu disediakan melalui *internet*. Harapan warga negara (*citizen*) terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah disebut "*Public Value*", karena suatu sistem *E-Government* dianggap berhasil apabila ada nilai (*value*) bagi warganya.<sup>1</sup>

*E-Government* bertujuan untuk mempermudah pelayanan publik baik bagi pemerintah maupun masyarakat dalam penyampaian informasi, mengurus layanan, hingga pembangunan nasional. Dengan begitu, masyarakat akan terbiasa menghadapi segala perubahan dan mampu memanfaatkan teknologi informasi yang

---

<sup>1</sup>Dermawan Napitupulu, dkk., *E-Government, Implementasi, Strategi, dan Inovasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 193.

ada. Selain itu, dapat membantu kinerja instansi pemerintah menjadi lebih optimal. Hadirnya *E-Government* menjadi sebuah dorongan bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan dalam pajak daerah. Pajak daerah adalah sumber penerimaan daerah yang dipungut oleh masing-masing pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai kebutuhan dan keperluan daerah masing-masing. Pajak daerah terdiri dari berbagai jenis, salah satunya adalah PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), PKB berasal dari wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan dibayarkan setiap satu tahun. Sumber penerimaan pajak daerah tertinggi di Provinsi DKI Jakarta adalah PBB-P2 dan PKB. Penerimaan pajak daerah Provinsi DKI Jakarta tahun 2020 dapat dilihat dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1. 1**  
**Penerimaan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020**

No.	Jenis Pajak	Total Penerimaan (Rp)	Total Penerimaan Persentase
1	PPJ (Pajak Penerangan Jalan)	Rp. 778.749.530.103	3,32%
2	PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)	Rp. 7.879.223.484.468	33,55%
3	PBB-KB (Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor)	Rp. 995.157.689.919	4,24%
4	PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan)	Rp. 9.085.212.026.456	38,69%
5	Pajak Restoran	Rp. 1.937.518.658.714	8,25%
6	Pajak Reklame	Rp.713.585.374.466	3,04%
7	Pajak Rokok	Rp. 793.754.922.458	3,38%
8	Pajak Parkir	Rp. 337.501.071.363	1,44%
9	Pajak Hotel	Rp. 745.769.258.334	3,18%
10	Pajak Hiburan	Rp. 215.509.789.387	0,92%
<b>Total</b>		<b>Rp. 23.481.981.805.667</b>	<b>100,00%</b>

Sumber : bprd.jakarta.go.id

Berdasarkan Tabel 1.1, persentase penerimaan PKB di DKI Jakarta sebesar 33,55%. Pertumbuhan pengguna kendaraan bermotor di DKI Jakarta tiap tahun mengalami kenaikan, maka secara otomatis penerimaan pajak daerah juga meningkat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dalam hal ini bertugas melakukan pemungutan PKB yang optimal.

Salah satu cara yang dilakukan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah dengan pemanfaatan *E-Government* yaitu dengan menghadirkan layanan elektronik atau yang biasa dikenal layanan E-Samsat (Elektronik Samsat). Layanan E-Samsat di Indonesia sudah dilaksanakan di beberapa provinsi salah satunya di Provinsi DKI Jakarta. E-Samsat DKI Jakarta disahkan pada 22 Juni 2016 saat HUT Kota Jakarta ke-486 di Balai Agung Balaikota Jakarta. E-Samsat diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 204 Tahun 2014 Tentang Sistem Penerimaan Pajak Daerah Secara Elektronik.

Layanan E-Samsat merupakan sinergi antara Badan Pendapatan Provinsi DKI Jakarta, Bank DKI, Polri (Kepolisian Negara Republik Indonesia), dan PT Jasa Raharja. E-Samsat merupakan wujud inovasi peningkatan layanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Data Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), dan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) tahunan secara elektronik melalui Channel Bank seperti ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Dengan bank yang bekerja sama yaitu, Bank DKI, BNI, BTN, BRI, Maybank, dan Bukopin. Layanan E-Samsat memiliki tujuan adalah untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayarkan kewajiban PKB tanpa perlu mengantre dan mengurus secara konvensional.

Pembayaran PKB dapat dibayarkan kapan saja dan dimana saja, sehingga menghemat waktu dan biaya. Pengesahan STNK dapat dilakukan dengan menukarkan bukti pembayaran ke SAMSAT induk, dengan batas waktu pengesahan 30 hari dan apabila tidak dilakukan pengesahan STNK maka kendaraan tidak sah secara operasional. Ketentuan layanan E-Samsat hanya berlaku untuk perorangan bukan untuk badan, maupun untuk kendaraan yang terlambat hingga 1 tahun dalam membayar PKB. Kehadiran layanan E-Samsat membantu dalam memudahkan pemerintah daerah, karena data penerimaan PKB akurat dan *real time*. Dan bagi wajib pajak karena dapat dibayarkan dimana saja dan kapan saja, tanpa mengikuti jam operasional Kantor SAMSAT.

Penerapan *E-Government* pada layanan E-Samsat diukur melalui Elemen Sukses Penerapan *E-Government* menurut hasil kajian *Harvard JFK School of Government*, yang terdiri dari tiga elemen sukses yaitu, Elemen *Support* (dukungan) yang merupakan elemen yang paling krusial dan harus dimiliki oleh pemerintah yaitu, keinginan pejabat publik dalam melaksanakan *E-Government*. Terdapat beberapa unsur penting yaitu, *political will* atau kemauan politik dalam pengembangan *E-Government* dan inisiatif pembangunan dimulai dari pimpinan pemerintahan yang berada di manajemen tingkat tertinggi. Kemudian, unsur sosialisasi dan kontinuitas dalam penerapan *E-Government*. Elemen *Capacity* (kapasitas) merupakan kemampuan pemerintah untuk menerapkan *E-Government* yang terdiri dari beberapa unsur yaitu, ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia), ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran, dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Elemen *Value* (nilai) ialah pelaksanaan *E-Government* harus

mempertimbangan besar kecilnya nilai manfaat yang diperoleh. Dan yang merasakan secara langsung nilai manfaat dari pelaksanaan *E-Government* adalah masyarakat selaku penerima layanan.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini, Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta memiliki peran penting dalam koordinasi dan kerja sama dengan instansi terkait layanan E-Samsat. Maka untuk mengetahui pelaksanaan layanan E-Samsat ialah dipertajam di SAMSAT Jakarta Timur. Sejak tahun 2016 layanan E-Samsat hadir masih terdapat berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan data dan informasi Korlantas Polri, masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan pembayaran online PKB seperti layanan E-Samsat dan lebih gemar melakukan pembayaran PKB secara konvensional. Padahal pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah menghadirkan layanan elektronik agar memudahkan masyarakat, dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, sekaligus untuk menghilangkan budaya koruptif, pungutan liar, dan menggunakan calo. Hal ini menandakan bahwa belum tumbuhnya motivasi dan semangat masyarakat dalam menggunakan sistem layanan elektronik.

Kemudian, layanan E-Samsat tidak sepenuhnya *online* karena pengesahan STNK tetap harus dilakukan di Kantor SAMSAT induk domisili wajib pajak. Sehingga layanan E-Samsat belum sepenuhnya digital, walaupun dalam pelaksanaannya layanan E-Samsat adalah produk digital namun prosedurnya masih dilakukan secara konvensional. Dan belum bekerja sama dengan lebih banyak bank. Terlebih dalam pelaksanaannya yang sudah berjalan selama 6 tahun, masih banyak

---

<sup>2</sup> Amy Y.S. Rahayu dan Vishnu Juwono, *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), hlm. 330-331.

masyarakat belum mengetahui layanan E-Samsat. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi masih kurang berjalan optimal.<sup>3</sup> Berdasarkan uraian latar belakang di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Government* dalam layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

---

<sup>3</sup> Ridwan Arifin: “Masih Banyak Yang Tidak Memanfaatkan Bayar Pajak Kendaraan Online, Ini Caranya” <https://oto.detik.com> diakses tanggal: 1 September 2022.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan dan keilmuan tentang Administrasi Publik khususnya pemanfaatan *E-Government* dalam pelayanan publik.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengelola layanan E-Samsat untuk mengevaluasi guna pengembangan dan penyempurnaan layanan E-Samsat.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian berisikan informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap bab. Untuk memudahkan dalam penyusunan penelitian, Penulis telah menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian dan selanjutnya disusun, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II                TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, landasan teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian dan diakhiri dengan kerangka berpikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian meliputi Pendekatan Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Lokasi dan Jadwal Penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai Objek Penelitian meliputi, gambaran umum tempat yang diteliti, profil, visi, misi, dan struktur organisasi. Kemudian, Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berlandaskan pada teori yang digunakan untuk menganalisis dan mengkaji tentang Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Bagian akhir secara berurutan terdiri dari: Daftar Pustaka; Lampiran-lampiran; Dokumentasi; dan Biodata Penulis.