

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang diambil sebagai acuan untuk dapat membuat penelitian terbaru dan juga untuk menghindari terjadinya kesamaan pada penelitian yang dilakukan. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk peneltiain selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Penelitian terdahulu juga berguna sebagai bahan pembanding antara penelitian yang sudah ada dan juga penelitian terbaru, adanya penelitian terdahulu dalam sebuah karya ilmiah sangat penting agar penelitian yang ada saat ini mempunyai kebaruan. Penelitian terdahulu juga digunakan untuk dapat menambah beberapa hal seperti memperkaya studi kasus yang dianalisis oleh peneliti, memperkuat alur penelitian karena sudah adanya acuan dari penelitian terdahulu yang mengambil topik serupa sebagai acuan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu dengan tema mengenai kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak yang sebelumnya memiliki

keterkaitan dengan penelitian yang peneliti buat dan dapat disajikan sebagai acuan dasar penelitian, berikut adalah beberapa studi yang relevan dengan penelitian ini:

Penelitian Pertama yang disusun oleh I Gusti Aditya, I Nyoman Kusuma Adnyana, I Made Sudiartana, 2020 dengan judul *“Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus *accidental sampling* terdapat 5 variabel. Metode ini adalah metode yang didasarkan pada kebetulan. Artinya, siapa saja yang wajib menggunakan PKB yang ditemukan peneliti dapat mengpegukannya sebagai sampel jika dianggap layak untuk digunakan. sebagai sampel responden. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Samsat sistem drive-thru dan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kedua yang disusun oleh Shafril Wahyu Dwi Wicaksono, 2020 dengan judul *“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tegal”* dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan terdapat 6 variabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, sistem elektronik SAMSAT dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kota Tegal. Hasil penelitian dalam kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, sedangkan pengetahuan pajak, denda pajak e-samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di kantor Samsat Kota Tegal.

Penelitian Ketiga yang disusun oleh Julian Noni Andani, Noor Shodiq Askandar, Abdul Wahid Mahsuni, 2020 dengan judul *“Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan, Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Nganjuk”* Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan responden wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Nganjuk. yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor dalam kesadaran wajib pajak apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner *google form* yang dibagikan langsung dengan responden oleh peneliti dengan menggunakan jejaring sosial. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Indonesia agar penerimaan pajak yang digunakan dengan pembangunan nasional dan infrastruktur untuk mengetahui sistem perpajakan, pelayanan perpajakan, perpajakan sanksi dan kesadaran wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor di Samsat Nganjuk.

2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti/Tahun Peneliti | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|--|--|---|
| 1. | I Gusti Surya Aditya I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra I Made Sudiartana/2020 | Pengaruh Kesadaran, Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | <ul style="list-style-type: none"> • Variabel yang digunakan sama | <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian yang dilakukan tentang Covid-19 • Menggunakan <i>accidental sampling</i> • Terdapat 5 Variabel |
| 2. | Shafril Wahyu Dwi Wicaksono/2020 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem E-Samsat dan Akuntabilitas Pelayanan Publik | <ul style="list-style-type: none"> • Sasaran Objek Penelitian • Beberapa variabel yang | <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 6 variabel • Metode yang digunakan yaitu |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tegal | digunakan sama | kuantitati f |
| 3. | Julian Noni Andani, Noor Shodiq Askandar, Abdul Wahid Mahsuni/2020 | Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan, Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak | <ul style="list-style-type: none"> • objek penelitian di Samsat • Sasaran Objek Penelitian • Metode yang digunakan kualitatif | <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 5 variabel |

2.2 Kajian Teori

Kajian pustaka harus meninjau setiap masalah dalam penelitian sehingga dapat membantu diskusi dan menyelesaikan masalah sepenuhnya. Hal ini mungkin terkait dengan pemanfaatan berbagai sumber pustaka terkait masalah penelitian. Seperti dari buku teks, jurnal, dan sumber media massa lainnya. ¹Susunan penelitian yang baik harus mencakup tinjauan dan kajian bahan pustaka. Pada bab ini peneliti

¹ Moh. Kasiram, Metode Penelitian (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2008), hal 103.

memaparkan teori serta konsep yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Pemerintah diposisikan sebagai lembaga yang memiliki kewajiban untuk menyediakan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa adalah terjemahan dari istilah bahasa Inggris jasa, yang menurut Kotler dikutip oleh Tjiptono, berarti “suatu perbuatan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak berwujud (tidak berwujud secara fisik) dan tidak mengakibatkan”.²

Menurut Subarsono, pelayanan publik adalah: rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akta nikah, dan akta kematian.³

Berdasarkan Keputusan Menteri No. 63 Tahun 2003 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan publik didefinisikan sebagai: Segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah di lingkungan pusat, daerah, dan badan usaha milik daerah berupa barang dan/atau jasa, baik dalam upaya

² Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM Hal 138

³ Ibid Hal 141

memuaskan masyarakat dalam konteks persyaratan, atau dalam konteks penegakan persyaratan hukum⁴

Pelayanan publik merupakan penyampaian pelayanan (pelayanan) terhadap kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan Perusahaan mengikuti aturan dan prosedur utama. Sekarang, keadaan bangsa telah berkembang sangat kuat, taraf hidup masyarakat lebih baik yaitu tanda upaya yang diakui oleh masyarakat. Ini penting Orang menjadi lebih sadar akan apa peran dan tanggung jawab mereka yang mengetahui kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat mereka lebih berani dalam mengungkapkan kebutuhan, keinginan dan gagasannya pemerintah. Ini semakin serius dan orang-orang memiliki kekuatan untuk melakukannya. pengendalian pekerjaan pemerintah. Dalam posisi sosial yang penting Sektor publik harus mampu mengubah kondisi dan tanggung jawab (pemulihan) dengan memberikan pelayanan public Dari mereka yang menginginkan kekuasaan dan otoritas.

2.2.2 Definisi Sistem Informasi

Menurut (Azhar Susanto, 2007) sistem informasi didefinisikan sebagai “setiap kumpulan subsistem, baik fisik maupun non fisik, yang saling terkait dan bekerja sama secara

⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

harmonis untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang bermakna dan berguna.”⁵

Sedangkan menurut Wardani yang dikutip oleh Budi Setiawan dkk dalam *International Journal of Engineering Research and Technology (IJERT)* Vol.2 (2013: 432),⁶ “Sistem informasi adalah sekelompok orang, program, data, dan komponen teknologi (seperti komputer) yang digunakan untuk melakukan proses pengambilan keputusan untuk mendukung keberhasilan (pencapaian tujuan) setiap organisasi. Sistem informasi adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat sistem pengolahan data jaringan SPD yang dilengkapi dengan saluran komunikasi yang digunakan dalam sistem pengorganisasian data..”

Sedangkan menurut I Putu Agus Swastika dan I Gusti Lanang, A (2016:3) Sistem informasi adalah kumpulan komponen di dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berkaitan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Menjalankan proses pengambilan keputusan untuk mendukung keberhasilan setiap organisasi dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi adalah sistem yang berisi Jaringan SPD (sistem pengolahan data), yaitu dilengkapi dengan saluran komunikasi

⁵ Susanto Azhar, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung : Lingga Jaya, 2007, hal. 55

⁶ Setiawan, Budi, dkk. 2013. Strategy Development Police Course Information For Submission Of Application Based SMS Gateway To High School Teacher Training And Education. *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*. Pacitan : STKIP PGRI Pacitan. Desember 2023 23.15

yang digunakan dalam sistem organisasi data. Unsur dari Sistem meliputi mengumpulkan informasi data (mengumpulkan data), mengelola data yang tersimpan, menyebar luaskan informasi.

Secara umum Sistem Informasi merupakan kombinasi dari orang (people), perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komunikasi (communications networks), dan sumber data yang dihimpun, ditransformasi, dan mengalami proses pengaliran dalam suatu organisasi (Kristanto, 2003).⁷ Sedangkan Menurut Oetomo (2002), Sistem Informasi adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.

2.2.3 Definisi Aplikasi SIGNAL

Aplikasi SIGNAL sebagai salah satu proyek unggulan tim regulasi Samsat nasional, merupakan wujud nyata komitmen pemerintah untuk bekerja sama dengan perbankan dan penyelenggara pembayaran kanal modern, yang sangat efektif dan memberikan manfaat bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya. Kewajiban Pemerintah Terapkan Birokrasi Salah satu janji reformasi kelembagaan adalah penerapan pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan aspek ini membutuhkan transformasi digital yang lengkap, baik dari sistem ke peralatan

⁷ Kristanto, A. (2003). Perancangan Sistem Informasi. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 47

maupun sumber daya manusia. Oleh karena itu, negara harus lebih dekat dengan masyarakat, mampu memberikan kenyamanan dan menggugah masyarakat untuk lebih inovatif, kreatif, produktif dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan negara. Kehadiran SIGNAL yang berorientasi untuk memudahkan masyarakat pada tatanan kehidupan baru (new normal) untuk mendapatkan pelayanan Samsat kapan saja, dimana saja, dalam satu genggam juga menggambarkan bahwa Negara hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin terbatas ruang geraknya.

Fitur utama pada aplikasi SIGNAL

1. Fitur Digital ID

Teknologi yang berkembang dan cukup populer saat ini adalah Digital Identity atau kemampuan sistem berupa kecerdasan buatan (AI) yang mampu melakukan pengidentifikasian, pengenalan dan penandaan informasi suatu entitas baik perorangan ataupun kelompok secara Digital/terkomputerisasi. Dengan konsep Digital ID ini maka fungsi pengawasan dan kontrol terhadap Regident yang merupakan domain Polri dapat terselenggara secara efektif. Di antara komponen pendukung Digital ID pada aplikasi SIGNAL antara lain adalah :

A. Biometric Autentification

Untuk memastikan kesesuaian masyarakat wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pengesahan STNK, sistem akan melakukan metode Liveness Face Recognition dan Face Matching terhadap Biometrik wajah pengguna aplikasi dengan Nomor Induk Kependudukan yang dimasukkan ke dalam sistem.

Aplikasi akan melakukan pengenalan dan pencocokan wajah yang diambil oleh sistem yang terhubung dengan pangkalan data Dukcapil Kemendagri melalui Divisi TIK Polri apakah sesuai dengan nama ataupun NIKnya

B. One Time Password (OTP) dan Email Validation

Aplikasi Signal dilengkapi OTP atau password satu kali pakai yang akan dikirim melalui SMS ke nomor seluler pada gawai dimana aplikasi digunakan dan juga akan dikirim email atau surel yang harus di validasi yang mana dimaksudkan untuk memastikan kebenaran dan keotentikan nomor seluler dan alamat surel yang didaftarkan atau dimasukkan oleh pengguna ke dalam sistem.

C. Tanda tangan elektronik

Aplikasi Signal juga dilengkapi oleh Encrypted Digital Signature sebagai bentuk penanda tangan ataupun validasi dokumen secara elektronik, dimana tanda bukti

pengesahan STNK akan didigitalisasi dalam suatu OR Code yang terenkripsi dan terjaga keamanannya dengan mempedomani kaidah-kaidah dan standarisasi serta telah terverifikasi oleh Badan Sertifikasi Registration Elektronik (BSRE) Badan Siber Sandi Negara (BSSN). Fitur ini memungkinkan aplikasi signal menampilkan e-

pengesahan yang ditanda tangani secara elektronik atau secara digital yang dapat diakui secara hukum, dan dapat dengan mudah dicek oleh petugas di lapangan secara digital juga sehingga pengesahan tidak diperlukan lagi dalam bentuk fisik dengan metode konvensional.

2. Fitur digital switching

Seiring berkembangnya teknologi financial (fintech) untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan ataupun non perbankan secara mudah, cepat, sederhana, aman dan akuntabel, maka Aplikasi Signalpun harus menyesuaikan diri dengan "common practice" atau kebiasaan pembayaran yang lazim masyarakat lakukan dengan berbagai aplikasi digital ataupun market place yang populer saat ini seperti Tokopedia, Bukalapak, Gojek dan lain sebagainya. Melalui Konsep Digital Switching masyarakat diberikan berbagai pilihan atas metode pembayaran untuk memudahkan transaksi keuangan yang dilakukan. Beragamnya Mitra Penerima yang bertindak sebagai Collecting Agent baik Bank ataupun Non Bank yang dihadapkan

dengan berbagai Bank Persepsi dalam hal ini Bank Pembangunan Daerah sebagai pengelola Kas dan Pajak Daerah membutuhkan satu pihak yang ditunjuk dan bertindak sebagai Switcher Agregator untuk memastikan semua transaksi dan rekonsiliasi serta pelimpahan dana berjalan dengan baik. Dalam perihal konsep Digital Switching ini terdiri dari beberapa hal antara lain:

A. Multi Method Payment

Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, aplikasi Signal harus dapat memberikan multi opsi ataupun pilihan yang beragam untuk masyarakat dalam bertransaksi, contohnya : pembayaran melalui ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Setor Tunai di teller Bank, Mitra Payment Point/PPOB, Dompot uang elektronik dan lain sebagainya.

B. Payment Gateway

Guna menunjang terselenggaranya ragam metode pembayaran yang dapat berjalan secara efektif dan efisien, maka sistem akan diintegrasikan dengan Pihak ataupun Badan usaha yang memiliki perizinan resmi dari bank Indonesia sebagai pemilik kualifikasi sebagai payment gateway ataupun portal pembayaran

C. Pemprov/ Bapenda Gateway

Sistem pembayaran dalam aplikasi Signal harus terhubung dan sistem informasi perpajakan kendaraan bermotor pada semua Bapenda Provinsi dengan standart teknis ataupun kebijakan pada setiap daerah untuk memudahkan rekonsiliasi transaksi dan pelimpahan dana pembayaran.

3. Fitur digital services

Fitur Digital Services Produk-produk layanan di era digital saat ini diharapkan dapat memudahkan, mengintegrasikan sistem dan memberikan legitimasi serta kepastian bagi masyarakat.

A. Pendataan kendaraan bermotor

Dengan dukungan pangkalan data (database) resident ranmor atau ERI, masyarakat ataupun pengguna aplikasi bisa melakukan pendataan kendaraan miliknya sesuai nama kepemilikan yang terdaftar dan kendaraan yang bukan atas nama kepemilikannya namun masih dalam ruang lingkup 1 keluarga (sesuai kartu keluarga). Apabila kendaraan-kendaraan tersebut berhasil ditambahkan maka akan di visualisasikan dalam bentuk Identitas kendaraan secara digital.

B. e-TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran Elektronik)

Bagi wajib pajak yang sudah berhasil melakukan pembayaran PKB dan SWDLLJ melalui aplikasi Signal maka akan terbit dan diberikan e-TBPKP dalam bentuk Digital sebagai tanda yang bersangkutan sudah melunasi kewajiban pembayarannya dengan nominal sebagaimana tercantum secara detail pada e-TBPKP yang bisa dibuka pada aplikasi. TBPKP elektronik tersebut juga bisa disimpan, diunduh dan diprint secara mandiri.

C. e-Pengesahan (Pengesahan elektronik)

Tanda bukti pengesahan dalam bentuk elektronik ataupun digital menjadi dokumen yang valid dan memiliki legitimasi terhadap pengesahan resident operasional suatu STNK yang berlaku selama satu tahun tanpa perlu hadir ataupun datang ke KB Samsat untuk mendapatkan pengesahan manual dari petugas, Pengguna kendaraan juga dapat dengan mudah menunjukkan e-pengesahan kepada anggota Polri di lapangan yang sedang bertugas dalam bentuk QR Code yang dapat diunduh ataupun disimpan dalam berbagai media elektronik.

D. e-KD (Kartu Dana elektronik)

Tanda bukti pembayaran dan pelunasan SWDKLUJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas angkutan jalan) yang dilakukan oleh masyarakat wajib pajak

ataupun pengguna aplikasi akan divisualisasikan oleh PT Jasa Raharja Persero dalam bentuk e-KD yaitu kartu dana elektronik dalam aplikasi Signal.

E. e-Blokir

Melalui aplikasi Signal masyarakat dimudahkan dalam melakukan pernyataan blokir kepemilikan secara mandiri apabila kendaraan yang dimilikinya sudah beralih kepemilikan atas dasar jual beli dan/atau oleh karena lain sebagainya. Melalui e-Blokir ini, masyarakat tidak perlu datang ke KB Samsat namun cukup dari genggaman tangan dalam melakukan pemblokiran. Data akan tersambung ke pangkalan data resident.

4. Fitur Digital Engagement

Melalui signal, komunikasi 2 arah akan berlangsung lebih efektif sehingga informasi dapat di terima lebih baik diterima oleh masyarakat.

A. Informasi pengingat / Reminder

Aplikasi Signal dapat secara Otomati memberikan notifikasi an peringatan Ketika waktu m jatuh tempo kewajiban pe segera tiba. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak lupa dan terkena sanksi administrasi ketika terjadi keterlambatan dalam melakukan pembayaran PKB dan SWDKLL.

B. Informasi samsat

Alamat, nomor telpon dan penunjuk arah menuju samsat terdekat akan mudah didapatkan melalui informasi samsat.

C. Chat dan pengaduan

Pengguna aplikasi dapat bertanya dan melakukan pengaduan mengenai kendala yang dialami melalui help desk. Fitur ini adalah merupakan sebuah komitmen Polri/Tim pembina samsat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya para pemilik kendaraan bermotor yang sekaligus sebagai wajib pajak dan wajib asuransi dana kecelakaan.

D. Informasi riwayat transaksi

Semua proses dapat dimonitor atau dipantau, seperti status pembayaran, status pengesahan dan bahkan pelacakan pengantaran TBPKP langkah ini adalah sebagai wujud Polri yang PRESISI (prediktif, responsibilitas dan transparansi berkeadilan).⁸

Tata cara registrasi data:

⁸ Samsat digital nasional, hal 52 - 59

1. Masukkan data diri seperti NIK, nama sesuai e-KTP, alamat email, nomor telepon yang valid. Anda akan diminta memasukkan kata sandi dan mengulangnya.
2. Masukkan foto e-KTP Anda.
3. Verifikasi biometrik wajah melalui selfie.
4. Masukkan kata sandi satu kali yang dikirim melalui SMS.

5. Selamat atas pendaftaran Anda yang berhasil.

6. Selanjutnya, klik Autentikasi ulang

- Klik tautan yang dikirim oleh SIGNAL ke email pendaftaran.

Langkah selanjutnya adalah mendaftarkan kendaraan Anda. Itu dia:

Untuk mendaftarkan kendaraan Anda sendiri:

1. Pilih menu Tambah Data Kendaraan Bermotor dan pilih kendaraan atas nama Anda sendiri.
2. Masukkan nomor registrasi kendaraan.
3. Selanjutnya masukkan 5 digit terakhir nomor rangka.

Lalu, bagaimana cara mendaftarkan kendaraan milik orang lain? Berikut langkahnya.

Mendaftarkan kendaraan milik orang lain:

1. Pilih tombol simbol tambah (+) untuk menambah data kendaraan dokumen digital, sehingga muncul tampilan form tambah dokumen data kendaraan.
2. Masukkan nama pemilik kendaran pada kolom pemilik kendaraan. Bila kendaraan tersebut milik istri atau anak dalam satu Kartu Keluarga (KK) maka pilih

Milik Keluarga satu KK.

3. Masukkan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor (NRKB) pada kolom NRKB.
4. Selanjutnya, masukkan Nomor Rangka 5-digit terakhir pada kolom Nomor Rangka.
5. Masukkan NIK pemilik kendaraan dan unggah foto KTP.
6. Jika semua kolom telah diisi, maka klik tombol 'Lanjut'.
7. Nantinya, akan tampil peringatan bahwa Dokumen berhasil ditambahkan.

Selanjutnya, Anda akan diminta untuk melakukan pengesahan STNK terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Berikut langkah-langkahnya.

Cara membayar pajak kendaraan:

1. Pilih NRKB yang akan dilakukan pengesahan. Lalu, klik 'Lanjut'.
2. Informasi SKK pembayaran PKB dan SWDKLLJ akan muncul dengan jumlah yang harus dibayarkan.
3. Slide tombol kirim dokumen TBP KP dan masukkan alamat pengiriman sesuai dengan kolom yang ada.



4. Rekap biaya akan muncul pada layar handphone Anda, kemudian klik 'Lanjut'.
5. Nantinya, rekap biaya akan muncul pada layar handphone Anda, lalu klik 'Lanjut'.
6. Bila muncul notifikasi 'Pilih Cara Pembayaran', klik pada tombol 'Pilih Cara Pembayaran' dan akan muncul kode bayar, jumlah yang harus dibayarkan dan cara pembayaran. Kemudian, klik 'Lanjut'.
7. Cara pembayaran akan tampil sesuai dengan bank yang Anda pilih.

8. Proses selesai

diisi, selanjutnya klik tombol 'Lanjutkan'.

Nanti akan muncul peringatan bahwa dokumen berhasil ditambahkan.

Selanjutnya, Anda akan diminta untuk memvalidasi STNK Anda sebelum membayar pajak. Berikut langkah-langkahnya.

Cara membayar pajak kendaraan:

1. Pilih NRKB yang akan divalidasi. Kemudian, klik 'Lanjutkan'.

2. Akan muncul informasi SKK untuk pembayaran PKB dan SWDKLLJ beserta jumlah yang harus dibayarkan.

3. Geser tombol kirim dokumen TBPKP dan isikan alamat pengiriman sesuai kolom yang tersedia.

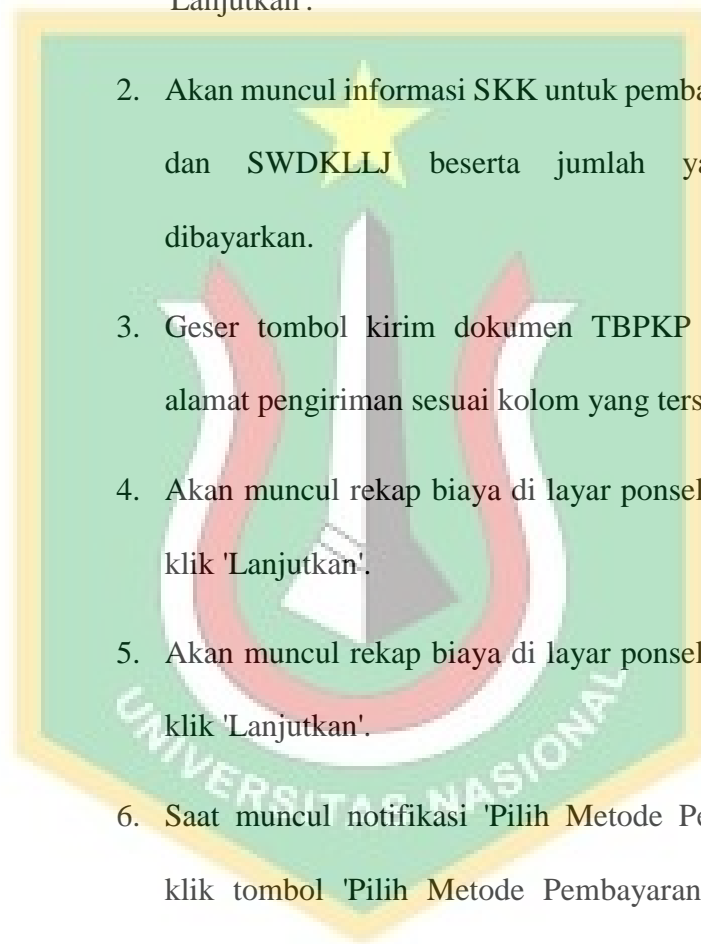
4. Akan muncul rekap biaya di layar ponsel Anda, lalu klik 'Lanjutkan'.

5. Akan muncul rekap biaya di layar ponsel Anda, lalu klik 'Lanjutkan'.

6. Saat muncul notifikasi 'Pilih Metode Pembayaran', klik tombol 'Pilih Metode Pembayaran' dan akan muncul kode pembayaran, jumlah yang harus dibayar dan metode pembayaran. Kemudian, klik 'Lanjutkan'.

7. Akan muncul metode pembayaran sesuai bank yang anda pilih.

8. Proses selesai



2.2.4 Definisi Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, serta sikap untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak yaitu stakeholders. Penetapan kebijakan merupakan faktor penting bagi organisasi untuk penyelesaian masalah dan mencapai tujuan. Kebijakan bisa berasal dari seorang pelaku atau sekelompok pelaku yang memuat serangkaian program, aktivitas, atau tindakan dengan tujuan tertentu. Kebijakan diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaku (stakeholders) dalam rangka memecahkan suatu permasalahan tertentu.⁹Proses kebijakan dapat dijelaskan sebagai suatu sistem, yang meliputi input, proses, dan output. Input kebijakan merupakan isu kebijakan atau fenomena yang terjadi, sedangkan proses kebijakan berwujud perumusan formulasi kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Isu dan formulasi kebijakan dapat dipahami sebagai proses politik yang dilakukan elit politik dan atau kelompok-kelompok penekan sedangkan output dari proses kebijakan adalah kinerja kebijakan, oleh karena itu, kebijakan tidak bersifat permanen. Kebijakan dibuat sekali untuk rentang waktu tertentu sebagai sebuah solusi atas permasalahan yang ada dan kepentingannya melayani. Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai

⁹ Haerul, Haedar Akib, Hamdan . 2016. Jurnal Administrasi Publik, Volume 6 No. 2. Hal : 21-34

hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. Kebijakan Publik Sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah karena kebijakan publik dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan. Kemudian kebijakan publik sebagai hipotesis adalah kebijakan yang dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab akibat. Kebijakan senantiasa bersandar pada asumsi mengenai perilaku. Sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah karena kebijakan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang sadar, terarah, dan terukur yang dilakukan oleh pemerintah dan melibatkan para pihak yang berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu. Sehingga untuk efektivitas kebijakan publik diperlukan kegiatan sosialisasi, pelaksanaan, serta pengawasan kebijakan. Pembahasan kebijakan publik juga tidak bisa lepas dari usaha untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut. Ada beberapa teori kebijakan yang nantinya akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan publik, diantaranya:¹⁰

A Teori Merilee S. Grindle Pelaksanaan kebijakan publik dalam teori Merilee S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni: isi kebijakan (content of policy); dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut

¹⁰ Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Jogjakarta : Pustaka Pelajar. Hal : 94

mencakup sejauh mana kepentingan kelompok sasaran tertuang dalam isi kebijakan; jenis manfaat yang diterima oleh kelompok sasaran; sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan; apakah penempatan lokasi program sudah tepat; apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan pelaksanaannya secara detail; dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

B Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier Teori ini menyebut ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik, yaitu: karakteristik dari masalah (tractability of the problems), karakteristik kebijakan atau Undang-Undang (ability of statute to structure implementation), dan variabel lingkungan (nonstatutory variables affecting implementation).

C Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Teori mereka menyatakan paling tidak dijumpai lima variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni: standar dan sasaran kebijakan; sumberdaya; komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; karakteristik agen pelaksana; dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

2.2.5 Definisi Implementasi

Sedangkan Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979) yang dikutip oleh Abdul Wahab, 1997 menjelaskan “Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan

berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”¹¹.

Menurut Pressman (2012:14), “implementasi adalah proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan dan tercapainya kebijakan tersebut”. Sementara itu menurut Jogiyanto HM (2010:76) , “Implementasi adalah tahap melaksanakan keputusan dan melaporkan hasilnya”.¹²

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) yang dikutip oleh Abdul Wahab (1997) merumuskan bahwa proses implementasi sebagai *“those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy “those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions.”* (Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat dan kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.¹³

¹¹ Ibid

¹² Mustakini, Jogiyanto Hartono, 2010. Sistem Informasi Teknologi, Andi Offset, Yogyakarta.

¹³ Nazwar dkk dalam “Koalisi Aktor dalam Implementasi Kebijakan (Suatu Kajian tentang Koalisi Aktor dalam Implementasi Kebijakan MPMBS di Sekolah Dasar Kota Solok,) Unbraw Malang 2003)

Dalam buku yang berjudul “Policy Implementation and Bureaucracy, Randall B. Ripley dan Grace A. Franklin menuliskan tentang dua pendekatan untuk menilai implementasi kebijakan yang menyatakan *“There are two principal of assessing implementation. One approach focuses on compliance. It asks whether implementers comply with prescribed procedures, timetables, and restrictions. The compliance perspective sets up a preexisting model of correct implementation behavior and measures actual behavior against it. The second approach to assessing implementation proceeding. What is it achieving? Why? This perspective can be characterized as inductive or empirical. Less elegantly, the central questions are what’s happening? And why?”* dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”¹⁴.

Untuk menganalisis tindakan implementasi kebijakan, agar lebih mudah dimengerti dan dipahami, maka harus menggunakan model atau kerangka pikir. Dengan menggunakan model implementasi kebijakan, maka dapat mendeskripsikan suatu obyek, situasi atau proses.

Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti memilih model implementasi kebijakan dari Ripley and Franklin. Alasan memilih model implementasi kebijakan Ripley and Franklin ini adalah peneliti menganggap model ini lebih tepat digunakan dalam menilai pelaksanaan kebijakan karena dimensinya lebih

¹⁴ Randall B. Ripley & Grace A. Franklin, Policy Implementation and Bureaucracy, The Dorsey Press, Chicago, Illinois, 1986 hlm.11

menyentuh prinsip dasar pembuatan kebijakan itu sendiri yaitu menuntut adanya kepatuhan terhadap kebijakan dan tercapainya tujuan yang diinginkan dari kebijakan tersebut.

Ripley and Franklin dalam Winarno, 2014: 148 mengatakan bahwa *“Untuk mengetahui keberhasilan suatu implementasi kebijakan maka dapat dilihat dengan tiga dimensi yaitu: 1) kepatuhan (compliance), 2) lancarnya rutinitas fungsi (smoothly functioning routines) dan 3) terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (desired performance in and impacts)”*.¹⁵

Untuk lebih terangnya dapat dijelaskan ketiga ukuran yang dikatakan oleh Ripley and Franklin tersebut sebagai berikut:

1. Kepatuhan

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan bisa diukur dari tingkat kepatuhan terhadap aturan atau pedoman-pedoman umum yang didukung oleh kebijakan tersebut. Dalam implementasi kebijakan, kepatuhan pada isi kebijakan merupakan bagian penting dan harus dimiliki oleh seluruh aparat atau birokrat yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Dengan adanya kepatuhan terhadap isi kebijakan, maka dapat dikatakan bahwa penerapan kebijakan tersebut telah merujuk kepada teori dan isi dari kebijakan yang sebenarnya. Maksudnya kebijakan tersebut telah diimplementasikan sebagaimana

¹⁵ Ibid

semestinya. Dengan cara inilah tujuan dari kebijakan mungkin bisa dicapai dengan cara efektif dan efisien.

2. Lancarnya rutinitas fungsi

Tercapainya sebuah implementasi kebijakan ditunjuk dengan adanya kelancaran rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi. Dalam organisasi rutinitas fungsi sangat berperan untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki.

Berhasil atau tidaknya suatu implementasi kebijakan mengacu dan mengarah pada kinerja dan dampak atau manfaat yang dikehendaki dari keseluruhan kebijakan yang ada. Menurut Ripley and Franklin keberhasilan implementasi terbagi atas dua bagian yaitu terwujudnya kinerja kebijakan lebih cenderung untuk pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang pendek, sementara terwujudnya dampak kebijakan diartikan sebagai pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang panjang.

Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti memilih model implementasi kebijakan dari Ripley and Franklin. Alasan memilih model implementasi kebijakan Ripley and Franklin ini adalah peneliti menganggap model ini lebih tepat digunakan dalam menilai pelaksanaan kebijakan di lingkungan birokrasi karena dimensinya lebih menyentuh prinsip dasar pembuatan kebijakan itu sendiri yaitu

menuntut adanya kepatuhan birokrat atau aparatur terhadap kebijakan dan tercapainya tujuan yang diinginkan dari kebijakan tersebut.

1) Model-Model Implementasi

Selain itu untuk menganalisis suatu proses implementasi kebijakan itu berlangsung, dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan. Van Meter dan Van horn mengajukan model mengenai proses implementasi kebijakan (*a model of the policy implementation process*).¹⁶ Dalam model ini Van Meter dan Van Horn mendasarkan pada argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan.

Kemudian ditegaskan pula bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep yang sangat penting dalam prosedur implementasi. Wayne Parson membagi model implementasi kebijakan, yaitu : Model analisis kegagalan (*The Analysis of failure*), Model Rasional (*top down*), model pendekatan *bottom-up* dan teori-teori hasil sintesis (*hybrid theories*). Untuk keperluan dalam penelitian ini digunakan tiga model pendekatan implementasi kebijakan, yaitu:

1. Model Rasional (*Top Down*)

¹⁶ Wibawa, S, 1994 "Evaluasi Kebijakan Publik, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

Dalam model pendekatan kebijakan ini, Van Meter dan Van Horn memandang implementasi kebijakan sebagai “tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan (*those actions by public or private individual (or group) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decision*).¹⁷ Dalam teorinya ini, Van Meter dan Van Horn mendasarkan dari suatu argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan.

2. Model Bottom Up

Menurut Elmore (dalam Tachjan),¹⁸ yang mengembangkan empat model organisasi yang menggambarkan sekumpulan besar pemikiran mengenai masalah implementasi. Model implementasi ini didasarkan pada jenis kebijakan yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya atau tetap melibatkan

¹⁷ Abdul Wahab dalam “Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke mplementasi Kebijakan Negara”, Jakarta Bumi Aksara, 1997.

¹⁸Elmore dalam Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI. Hal 43

pejabat pemerintah namun hanya ditataran rendah
Empat model tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Model Manajemen Sistem-Sistem

Mencakup asumsi organisasi terdiri dari mainstream, tradisi rasionalis dari analisis kebijakan. Manajemen merupakan hal terpenting jika ingin sebuah kebijakan berhasil. Dengan mengatur masyarakat dengan baik, artinya kebijakan juga bisa berhasil dengan baik.

b. Model Proses Birokrasi

Menggambarkan pandangan sosiologis tentang organisasi, dan sistem pemerintahan. Proses birokrasi juga bisa melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung.

c. Model Perkembangan Organisasi

Menggambarkan suatu kombinasi yang memusatkan perhatian pada konflik antara kebutuhan individu dengan permintaan atau tuntutan hidup organisasi.

d. Model Konflik

Membahas masalah bagaimana orang dengan kepentingan-kepentingan berbeda bersatu dalam menyelesaikan tugas.

3. Teori-Teori Hasil Sintesis (*Hybrid Theories*)

Dalam model hybrid ini, Randall B. Ripley and Grace A. Franklin dalam bukunya yang berjudul *Policy Implementation and Bureacracy* (1986 : 232-33)¹⁹ menulis tentang tiga konsep/variabel kesuksesan implementasi dan menyatakan : “*the notion of success in implementation has no single widly accepted definition. Different analists and different actors have very different meanings in mind when they talk about or think about successful implementation. There are three dominant ways of thinking about successful implementation*”

2.3 Kerangka Berpikir

Implementasi program dapat diartikan bagaimana suatu keadaan dapat menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan beberapa indikator berdasarkan beberapa masalah yang terjadi sesuai yang telah direncanakan sebelumnya.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan teori Implementasi menurut Ripley and Franklin dalam (winarno 2014: 148) :

1. Kepatuhan (*compliance*)
2. Lancarnya rutinitas fungsi (*smoothly funcitioning routines*) dan
3. Terwujudnya kinerja dan dampak yang di kehendaki (*desired performance in and impacts*)

¹⁹ Ripley, Randall B dan Grace A. Franklin. 1986. *Policy Implementation and Bureacracy*, Chicago: The Dorsey Press.

Teori Implementasi menurut Ripley and Franklin dalam (winarno 2014: 148) yang telah dikemukakan dalam kerangka teori dan dipaparkan oleh peneliti diatas merupakan acuan untuk mendukung materi pembahasan dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SIGNAL pada wajib pajak di SAMSAT Jakarta Selatan.



Gambar 2.1



Sumber : Hasil Olahan Penulis 2022