

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesejahteraan warga negara dapat dicapai melalui tata kelola pemerintahan yang baik dan pembangunan pemerataan yang berimbang di setiap daerahnya. Hal ini tentunya harus didukung oleh sumber pendapatan yang memadai. Salah satu sumber pendapatan pemerintah daerah yaitu pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, dalam mencapai kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, pendapatan dari pajak harus dimaksimalkan. Pajak itu sendiri adalah keterlibatan yang harus dilakukan oleh pajak individu ataupun badan kepala negara hal ini sesuai dengan peraturan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, dan juga dapat digunakan untuk keperluan negara sehingga nantinya akan mencapai kemakmuran rakyat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang terkait dengan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk mendanai pembangunan pemerintah daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB merupakan salah satu bentuk Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki potensi yang sangat besar. Oleh karena itu, pemerintah daerah melihat peluang yang besar dalam menggunakan kendaraan bermotor yang dimiliki oleh masyarakat sebagai objek pajak kendaraan bermotor (PKB).

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik menetapkan sebuah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good

Government). Pelayanan publik yaitu rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penerapan sebuah teknologi dan informasi dalam kebijakan pemerintah memperlihatkan dengan adanya e-government yang merupakan sebuah kebijakan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani masyarakat.

Sistem Informasi berbasis digital atau yang biasa kita sebut dengan android biasanya digunakan dalam pembuatan sebuah berbagai aplikasi game, Namun seiring dalam perkembangan zaman android ini dapat digunakan dalam pembuatan aplikasi pelayanan publik sehingga nantinya bisa menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik dengan lebih baik. Teknologi Informasi ini sangat besar dampaknya apabila manfaatkannya dengan sebaik mungkin dalam melakukan suatu proses kegiatan pelayanan, sehingga nantinya lebih cepat di capai hal-hal yang dahulunya rumit dan sekarang lebih efektif dan juga lebih efisien. Ini dikarena hampir semua lapisan masyarakat tidak dapat hidup tanpa media komunikasi, seperti mempermudah manusia dalam berhubungan dengan yang lain dan juga lebih mudah diakses dari mana saja, tanpa memandang batas ruang dan waktu, serta masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi secara cepat dan akurat. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan sebagai salah satu alat pintu gerbang untuk menuju pemerintahan yang baik.

Di Indonesia, e-Government mulai diterapkan dengan dukungan Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 yang mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Selain itu, Peraturan Presiden (PERPRES) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga telah ada. Undang-undang menuntut pemerintah untuk memberikan akses informasi publik kepada masyarakat dengan cara yang terbuka, mudah diakses, dan akurat. Pengelolaan pengaduan masyarakat dapat ditingkatkan dengan layanan e-government yang efektif, sederhana, informatif, dan terpadu. Integrasi teknologi dan sistem informasi berpengaruh pada institusi negara, khususnya layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Seiring perkembangan zaman semakin dirasa pasca pandemi Covid-19 yang melanda dunia, di mana Indonesia juga terkena wabahnya. Perkembangan yang dimaksud adalah masifnya penggunaan digital untuk pemberian pelayanan publik dari pemerintah. Tuntutan di era digitalisasi ini menjadikan tantangan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Dengan salah satu misi yang ada pada Bapenda Jawa Barat yaitu dalam meningkatkan sebuah layanan kepada masyarakat Bapenda Jawa Barat memiliki satu unit bernama E-Samsat, E-Samsat ini digunakan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan secara online maka dari itu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja diluncurkannya sebuah layanan yang bernama SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat).

Gambar 1.1.1

Tampilan Aplikasi SAMBARA



Aplikasi SAMBARA atau Samsat Mobile Jawa Barat adalah sebuah inovasi berbasis elektronik yang dibuat oleh BAPENDA Jawa Barat Tahun 2018. Aplikasi ini dapat diunduh di aplikasi *playstore* saja untuk pengguna IOS/Iphone aplikasi SAMBARA ini belum tersedia namun pengguna Iphone bisa melakukan lewat Web SAMBARA, Aplikasi SAMBARA ini difungsikan untuk masyarakat dalam melakukan pengecekan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Jawa Barat. Aplikasi dibuat atas dasar permasalahan permasalahan yang sering terjadi di Kantor Samsat seperti antrian yang cukup panjang diloket, ada nya calo dilingkungan samsat yang meresahkan masyarakat sehingga masyarakat harus mengeluarkan biaya yang

lebih. Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) ini hanya bisa untuk membayar pajak kendaraan bermotor tahunan saja, untuk Pajak 5 tahunan belum bisa dilakukan melalui Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) karena pada pajak 5 tahunan ini masih harus datang ke Samsat untuk melakukan pengecekan fisik kendaraan.

Aplikasi Sambara ini dapat menampilkan sebuah informasi pajak kendaraan bermotor berupa biaya yang harus dibayarkan (termasuk pajak progresif) oleh pemilik kendaraan baik roda empat ataupun roda dua secara online, sehingga memudahkan masyarakat yang ingin bayar pajak kendaraan bermotor. Dengan melakukan proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor masyarakat hanya perlu Klik Menu “Info PKB” lalu memasukan Plat No Kendaraan kemudian memasukan NIK dan 5 No Rangka didalam fitur Aplikasi Sambara ini, setelah data yang dimasukan benar akan muncul kode pembayaran. Dalam metode pembayaran Aplikasi Sambara ini sudah bekerja sama dengan beberapa bank, marketplace dan gerai modern seperti Indomaret sehingga sangat memudahkan masyarakat dalam membayarnya. Setelah melakukan pembayaran masyarakat akan mendapatkan bukti E-SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran), setelah mendapatkan bukti E-SKKP masyarakat harus datang ke loket e-samsat terdekat, ke samsat keliling ataupun bisa ke outlet samsat untuk pengesahan STNK, masyarakat diberi waktu 30 hari setelah melakukan pembayaran jika melebihi waktu yang sudah ditentukan maka tidak dapat melakukan pengesahan STNK. dalam proses pengesahan STNK masyarakat hanya perlu menunggu lama 3-5 menit saja dan STNK sudah bisa diambil.

Selain bisa membayar pajak kendaraan bermotor aplikasi ini memiliki fitur mengenai informasi jadwal layanan samsat keliling dan alamat kantor samsat yang tersebar di Jawa Barat, fitur lain yang tersedia pada aplikasi sambara ini menampilkan sebuah informasi mengenai persyaratan pendaftaran samsat, adanya mekanisme e-samsat, ada fitur saran dan pengaduan, serta adanya fitur proteksi kepemilikan atau disebut dengan blokir apabila kendaraan berpindah tangan atau dijual.

Tabel 1.1.1

Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat di Jawa Barat Tahun 2022

NO	Nama Cabang Pelayanan	KBM	PKB
1	Kabupaten Bogor	98.598	84.831.465.800
2	Kota Bogor	27.629	37.067.081.700
3	Kota Depok	52.078	58.313.538.800
4	Kota Bekasi	67.666	84.153.765.000
5	Kota Sukabumi	3.331	3.469.772.800
6	Kota Bandung I	36.475	43.283.167.200

Sumber : *Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*

Tabel 1.1.2

Data Perbandingan Pendapatan PKB dan KBM di Wilayah Kabupaten Bogor

Tahun	Jumlah PKB secara konvensional	Jumlah PKB melalui Aplikasi SAMBARA	Jumlah KBM secara konvensional	Jumlah KBM melalui Aplikasi SAMBARA
2019	663,295,950,900	27,174,328,600	938.671	37.610
2020	586.899.808.200	45.790.618.600	785.428	57.946

2021	630.377.340.300	66.300.189.200	777.656	80.318
2022	691.213.834.800	84.831.465.800	774.610	98.598

Sumber : *Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*

Meskipun pemerintah telah meluncurkan/membuat aplikasi SAMBARA ini, namun masih ada kendala yang dialami oleh masyarakat :

1. Sering kali masyarakat masih mengalami error pada Aplikasi SAMBARA.
2. Banyak masyarakat yang mengeluhkan karena aplikasi ini hanya memudahkan dalam pembayaran saja, tetapi tidak dengan pengesahan STNK/Bukti Bayar, masyarakat tetap harus datang ke Kantor Samsat atau loket terdekat dengan membawa KTP asli, STNK asli, dan Bukti bayar yang sudah dilakukan untuk meminta pengesahan STNK ditempat pengesahan E-Samsat.
3. Masih banyak masyarakat yang belum mau menggunakan Aplikasi SAMBARA.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai tentang Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor berdasarkan data diatas terlihat bahwa Kabupaten Bogor menjadi No 1 yang bayar pajak kendaraan melalui online paling banyak serta jumlah kendaraan paling tinggi di antara kota yang lain di Jawa Barat. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengukur suatu layanan berbasis elektronik, serta yang nantinya hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebuah bahan evaluasi bagi pemerintah sebagai penyedia layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jabarkan diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah yaitu : “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu

- Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan dari karya ilmiah ini agar peneliti dapat memberikan manfaat kepada pihak – pihak yang memiliki kepentingan serta berhubungan dengan topik pembahasan yang penulis teliti :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penulis mengharapkan penelitian ini agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan kepada para pembaca. Selain itu, peneliti juga berharap penelitian ini bisa dijadikan sebuah referensi dalam penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Di harapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebuah informasi atau berupa gambaran tentang Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile

Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor dan juga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan berbasis teknologi dan informasi agar menjadi lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, untuk dapat memberikan kemudahan dalam mengetahui pembahasan yang terdapat dalam proposal ini, maka perlu adanya sistematika penulisan atau kerangka ataupun pedoman dalam penulisan skripsi. Berikut sistematika penulisan :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisikan penjelasan mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dalam aspek teoritis maupun praktis. Selain itu pada bab I ini terdapat sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini berisi penjelasan mengenai hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, sehingga berfungsi sebagai referensi untuk penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu bab ini juga memuat tentang penyajian teori teori yang digunakan dalam penelitian. Sehingga pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka teori, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III ini, merupakan bagian mengenai metode ataupun langkah – langkah penelitian yang akan peneliti gunakan dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan dalam mendapatkan informasi serta data, teknik dalam pengumpulan sebuah data yang digunakan baik pengamatan secara langsung (*observasi*), wawancara, dan juga dokumentasi, teknik pengolahan data dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian, serta lokasi penelitian dan juga jadwal penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini, penulis memaparkan dan menggambarkan dari hasil penelitian dengan fakta yang ada dilapangan sesuai yang sudah didapatkan dalam observasi dan wawancara.

A. Hasil Penelitian

B. Pembahasan

BAB V PENUTUP

Pada BAB ini merupakan bagian penutup yang berisi tentang kesimpulan apa saja yang sudah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya.