

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pembiayaan pembangunan daerah. Tingginya jumlah kendaraan bermotor di masyarakat menjadikan sektor ini sebagai sumber penerimaan yang strategis bagi pemerintah daerah, khususnya pemerintah provinsi. Optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak hanya berkaitan dengan potensi jumlah objek pajak, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pentingnya pengelolaan pajak daerah yang efektif ini sesuai dengan kebijakan otonomi daerah melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola sumber-sumber keuangan daerah secara mandiri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas fiskal adalah dengan mengoptimalkan penerimaan dari sektor pajak daerah sebagai komponen utama Pendapatan Asli Daerah. Hal ini dikarenakan Salah satu sumber utama PAD yang memiliki kontribusi signifikan adalah sektor perpajakan daerah, yang sebagian kewenangannya telah dialihkan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Haryadi & Ernandi, 2024).

Penguatan kewenangan daerah dalam pengelolaan pajak diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD), yang menetapkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai jenis pajak yang pengelolaannya menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Kebijakan ini didasarkan pada besarnya potensi kepemilikan kendaraan bermotor di masyarakat yang dapat menjadi sumber penerimaan daerah yang berkelanjutan. Dengan demikian, kendaraan bermotor

diposisikan sebagai objek pajak strategis yang perlu dikelola secara optimal melalui sistem pelayanan yang efektif dan efisien.

Pengelolaan pajak daerah oleh pemerintah daerah tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan penerimaan PAD, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedekatan pemerintah daerah dengan masyarakat memberikan peluang bagi perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kondisi lokal. Peningkatan PAD melalui sektor pajak ini diharapkan dapat mendukung pembiayaan pembangunan daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Lubis, 2023).

Di Provinsi Jawa Barat, pengelolaan pendapatan daerah dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat. Peran, tugas, dan fungsi Bapenda diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 136 Tahun 2022 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit, Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Badan Pendapatan Daerah didukung oleh unit pelayanan di tingkat daerah yaitu Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3DW) yang tersebar di berbagai kabupaten dan kota. Unit pelayanan ini berperan sebagai ujung tombak pelayanan perpajakan daerah karena berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak dalam proses administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor (Mubarok et al., 2024).

Kota Bandung sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat memiliki posisi strategis dalam struktur penerimaan pajak daerah. Sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, perdagangan, dan jasa, Kota Bandung memiliki tingkat kepemilikan kendaraan bermotor yang relatif tinggi dibandingkan dengan wilayah lain di Provinsi Jawa Barat. Kondisi ini menjadikan Kota Bandung sebagai salah satu kontributor utama penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di tingkat provinsi (Berliana, 2024). Tingginya jumlah kendaraan bermotor tersebut sekaligus mencerminkan besarnya potensi penerimaan pajak daerah yang dapat dioptimalkan melalui sistem pelayanan yang efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah daerah mulai mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital

guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi proses administrasi, serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital juga dipandang sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik di bidang perpajakan daerah, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengembangkan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui layanan Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara). Sambara merupakan layanan pembayaran PKB secara elektronik yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Inovasi ini sejalan dengan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 mengenai pembayaran dan penyetoran, mengatur bahwa pembayaran PKB dapat dilakukan melalui transaksi elektronik atau secara daring melalui platform digital yang ditetapkan pemerintah daerah (Fajriyanti dkk., 2022).

Sejak diperkenalkan pada tahun 2018, layanan Sambara diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, mengurangi antrean pelayanan di kantor Samsat, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam perkembangannya, layanan Sambara kemudian diintegrasikan ke dalam aplikasi Sapawarga sebagai platform layanan publik terpadu yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan melalui satu aplikasi digital.

Namun demikian, implementasi Sambara di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas layanan ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan terutama pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta. Wilayah ini memiliki karakteristik strategis karena merupakan salah satu daerah dengan pertumbuhan kendaraan bermotor tertinggi di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2024 jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung telah mencapai 1.099.590 pengguna, lonjakan jumlah kendaraan ini mencerminkan tingginya mobilitas

masyarakat sekaligus besarnya beban administratif yang harus dikelola oleh pemerintah daerah.

Besarnya jumlah kendaraan bermotor tersebut menjadikan Kota Bandung sebagai kontributor utama penerimaan PKB Provinsi Jawa Barat, dengan kontribusi yang relatif stabil pada kisaran 15-16% setiap tahunnya. Data penerimaan PKB selama periode 2020-2024 menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan nominal penerimaan setiap tahun, kontribusi Kota Bandung terhadap total penerimaan PKB Provinsi Jawa Barat relatif stagnan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan penerimaan belum sepenuhnya diiringi dengan optimalisasi pemanfaatan inovasi layanan digital.

**Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Tahun	PKB Jawa Barat	PKB Kota Bandung	Persentase
2020	Rp 7.610.390.000.000,00	Rp 1.222.516.837.375,00	16%
2021	Rp 8.179.965.230.060,00	Rp 1.283.953.687.130,00	16%
2022	Rp 8.900.036.938.612,00	Rp 1.371.353.518.415,00	15%
2023	Rp 9.201.226.492.084,00	Rp 1.414.911.612.560,00	15%
2024	Rp 9.682.817.551.355,00	Rp 1.473.863.809.300,00	15%

Sumber: *Open Data Jabar* (Data Diolah Peneliti, 2025)

Tingginya jumlah kendaraan bermotor ini menunjukkan bahwa potensi penerimaan PKB di wilayah P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta seharusnya menjadi peluang bagi optimalisasi layanan digital . Namun, data pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa adopsi layanan digital melalui E-Samsat di P3D Kota Bandung III Soekarno-Hatta masih rendah. Selama periode 2020-2024, rata-rata transaksi melalui kanal digital hanya mencapai 10,08%, yang berarti sekitar 89% wajib pajak masih memilih atau terpaksa menggunakan metode konvensional.

**Tabel 1. 2 Pembayaran PKB di P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta**

Tahun	PKB Total	PKB Melalui E-Samsat	Persentase
2020	Rp 401.695.101.625	Rp 35.053.067.500	8,72%
2021	Rp 409.568.886.600	Rp 39.825.096.100	9,72%
2022	Rp 438.878.373.925	Rp 42.445.787.100	9,67%
2023	Rp 456.187.413.750	Rp 46.078.251.700	10.1 %
2024	Rp 480.821.036.250	Rp 57.250.684.500	11.90 %
Total	Rp 2.187.150.812.150	Rp 220.652.886.900	10,08 %

Sumber: *Open Data* Jabar (Diolah oleh peneliti, 2025)

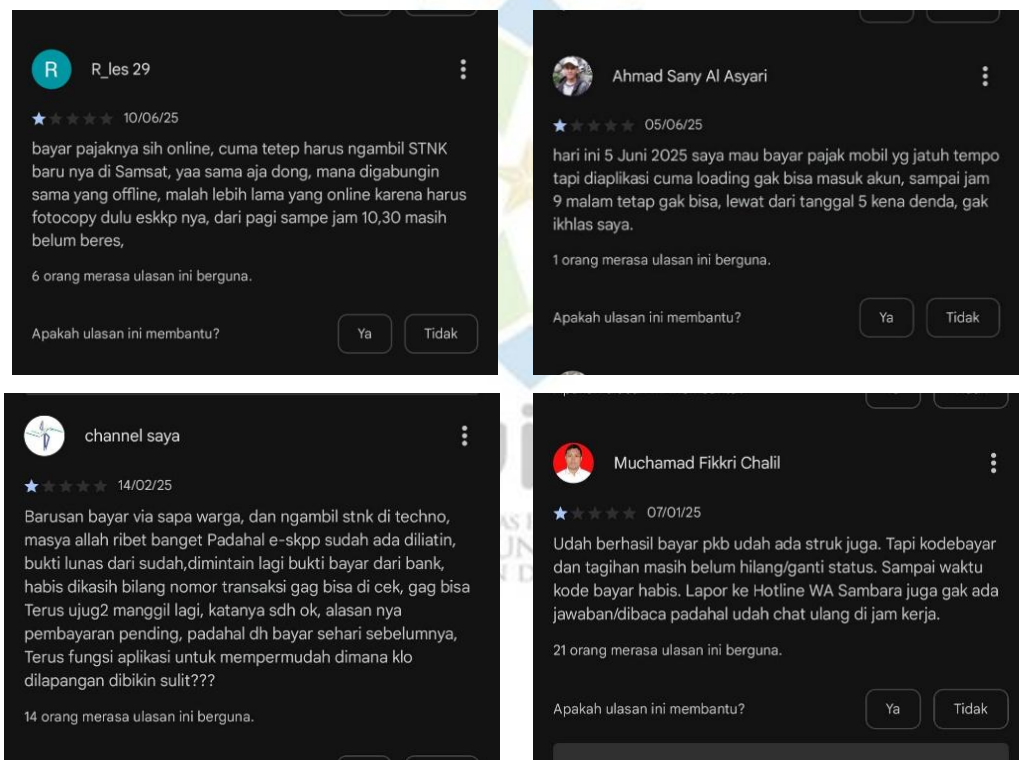
Tingginya potensi objek pajak di wilayah P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta seharusnya menjadi peluang besar bagi optimalisasi layanan pembayaran PKB berbasis digital melalui E-Samsat. Namun, data empiris menunjukkan bahwa tingkat adopsi pembayaran PKB melalui E-Samsat di wilayah tersebut masih relatif rendah. Selama periode 2020–2024, rata-rata transaksi pembayaran PKB melalui kanal digital hanya mencapai 10,08%, yang berarti sebagian besar wajib pajak masih menggunakan metode pembayaran konvensional.

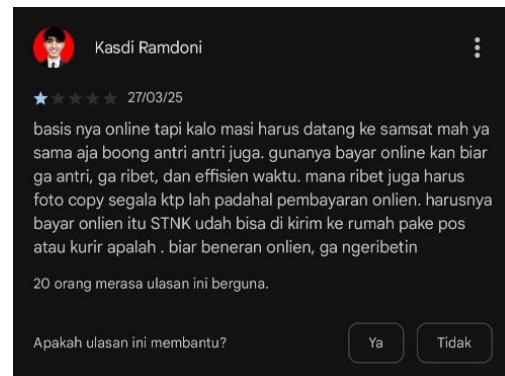
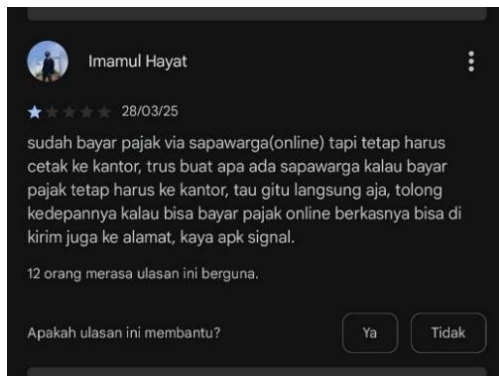
Meskipun terdapat peningkatan persentase penggunaan E-Samsat dari tahun ke tahun, capaian tersebut masih jauh dari potensi ideal yang seharusnya dapat dicapai mengingat tingginya jumlah kendaraan bermotor dan tingkat penetrasi teknologi di Kota Bandung. Rendahnya tingkat adopsi layanan digital ini menimbulkan kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan publik dengan realitas operasional di lapangan.

Fenomena tersebut semakin terlihat pada saat pelaksanaan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2025 yang memicu lonjakan permintaan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara signifikan. Pada periode tersebut, aplikasi Sapawarga yang terintegrasi dengan layanan Sambara mengalami gangguan sistem akibat lonjakan trafik pengguna. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak dapat mengakses layanan pembayaran secara daring sehingga terjadi peningkatan kunjungan langsung ke kantor Samsat.

Selain kendala teknis pada sistem, berbagai keluhan pengguna pada *Google Play Store* aplikasi Sapawarga juga menunjukkan adanya permasalahan dalam aspek kemudahan penggunaan aplikasi, stabilitas sistem, serta responsivitas layanan pengaduan. Keluhan tersebut antara lain berkaitan dengan kesulitan memperoleh kode bayar, keterlambatan sinkronisasi data setelah transaksi, serta kegagalan sistem dalam memproses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Sambara telah menjadi inovasi penting dalam digitalisasi pelayanan perpajakan daerah, efektivitas layanan tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut.

**Gambar 1. 1 Tanggapan Wajib Pajak Mengenai Layanan Sambara**





Sumber: Google *Playstore* Aplikasi Sapawarga (Diolah Oleh Peneliti, 2025)

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Ramdan dkk., 2025), yang menganalisis lebih dari 5.000 ulasan aplikasi Sambara di Google Play Store menyimpulkan bahwa 90,07% sentimen pengguna bersifat negatif. Mayoritas ketidakpuasan tersebut berfokus pada buruknya desain antarmuka, ketidakstabilan fitur, serta kendala fungsionalitas sistemik yang menghambat siklus pembayaran pajak secara daring. Selaras dengan hal tersebut, (Mulyaddin dkk., 2024) juga mengidentifikasi bahwa hambatan utama efektivitas SAMBARA terletak pada kompleksitas proses verifikasi dan tingginya frekuensi kegagalan sistem dalam menghasilkan output kode bayar. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Sambara merupakan instrumen digitalisasi yang krusial, terdapat diskrepansi yang signifikan antara harapan wajib pajak dengan realitas keandalan sistem yang tersedia.

Meskipun secara statistik potensi objek Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah P3DW Kota Bandung III Soekarno Hatta tergolong besar, tingkat pemanfaatan layanan digital masih menunjukkan adanya kesenjangan. Kondisi ini menjadi pertanyaan mengenai sejauh mana efektivitas layanan Samsat Mobile Jawa Barat dalam mendukung pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk memperkuat urgensi penelitian ini, peneliti juga melakukan kajian melalui analisis bibliometrik menggunakan aplikasi *VOSviewer* dengan kata kunci *Samsat Mobile Jawa Barat*.



Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti (2009), yang mengukur efektivitas berdasarkan empat dimensi utama, yaitu input, proses produksi, output, dan produktivitas. Pemilihan teori ini didasarkan pada pertimbangan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya, proses pelayanan, hasil yang dicapai, serta tingkat produktivitas yang dihasilkan. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara praktis bagi perbaikan layanan Sambara maupun secara akademik bagi pengembangan kajian efektivitas kebijakan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk membuat penelitian lebih dalam, dengan judul **“EFEKTIVITAS SAMSAT MOBILE JAWA BARAT (SAMBARA) DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG III SOEKARNO-HATTA”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat pemanfaatan layanan digital pembayaran PKB melalui Sambara masih rendah meskipun jumlah kendaraan bermotor dan potensi penerimaan PKB di wilayah P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta sangat tinggi.
2. Pelaksanaan Sambara belum berjalan optimal ditunjukkan oleh masih banyaknya keluhan wajib pajak terkait kendala teknis, kesulitan memperoleh kode bayar, error aplikasi, serta repon layanan pengaduan yang kurang memadai.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, maka perlu dirumuskan pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui kajian ini yaitu:

1. Bagaimana *Input* Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?

2. Bagaimana Proses Produksi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
3. Bagaimana *Output* Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
4. Bagaimana Produktivitas Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Mengetahui *Input* Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta
2. Mengetahui Proses Produksi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.
3. Mengetahui *Output* Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta
4. Mengetahui Produktivitas Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta

#### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dan kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Publik. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang

akan mengkaji hubungan antara implementasi teknologi informasi dan tanggapan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital. Dapat mengisi gap penelitian yang masih minim, terutama dalam konteks efektivitas Sambara di wilayah spesifik seperti P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta, sehingga dapat memperkaya literatur dalam kajian kebijakan pelayanan publik daerah.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi pihak-pihak terkait antara lain:

- a) Bagi Bapenda Provinsi Jawa Barat dan P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta, sebagai masukan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas Sambara agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- b) Bagi Pemangku Kebijakan (Pemerintah Daerah), sebagai dasar dalam perumusan atau perbaharuan kebijakan pelayanan publik digital yang responsive dan berbasis data lapangan.
- c) Bagi masyarakat, sebagai dorongan untuk meningkatkan partisipasi dalam menggunakan layanan digital, dengan harapan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan.
- d) Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau pijakan awal untuk penelitian lanjutan dengan objek, wilayah, atau pendekatan yang berbeda namun tetap dalam ranah pelayanan publik digital.

## F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dirancang untuk memberikan panduan sistematis dalam menganalisis Efektivitas Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno-Hatta. Permasalahan utama yang menjadi fokus adalah rendahnya tingkat pemanfaatan layanan Sambara oleh wajib pajak serta belum optimalnya efektivitas sistem dalam mendukung kemudahan dan aksesibilitas pembayaran pajak. Untuk itu, penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sedarmayanti (2009) sebagai landasan konseptual, yang menilai

keberhasilan suatu program melalui empat dimensi utama yaitu input, proses produksi, hasil (output), dan produktivitas.

Dimensi input mencakup segala sumber daya yang menjadi modal awal dalam penyelenggaraan layanan Sambara. Ini meliputi aspek teknologi informasi yang digunakan, regulasi dan kebijakan yang mengatur layanan, kompetensi dan jumlah sumber daya manusia yang terlibat, serta infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat keras. Kualitas dan kecukupan input ini sangat menentukan kelancaran dan keberhasilan proses pelayanan. Misalnya, sistem teknologi yang handal dan mudah diakses akan memudahkan wajib pajak dalam menggunakan layanan, sementara regulasi yang jelas dan mendukung akan memberikan kepastian hukum dan prosedur yang transparan.

Selanjutnya, dimensi proses produksi menggambarkan bagaimana input tersebut diolah menjadi layanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Proses ini meliputi mekanisme pelayanan digital, interaksi antara pengguna dan sistem, kecepatan dan keakuratan pemrosesan data, serta kualitas layanan yang diberikan oleh petugas. Proses yang efektif dan efisien akan meningkatkan pengalaman pengguna, mengurangi hambatan teknis, dan mempercepat penyelesaian pembayaran pajak. Selain itu, proses ini juga mencakup aspek komunikasi dan sosialisasi layanan kepada masyarakat agar mereka memahami dan terdorong untuk memanfaatkan Sambara.

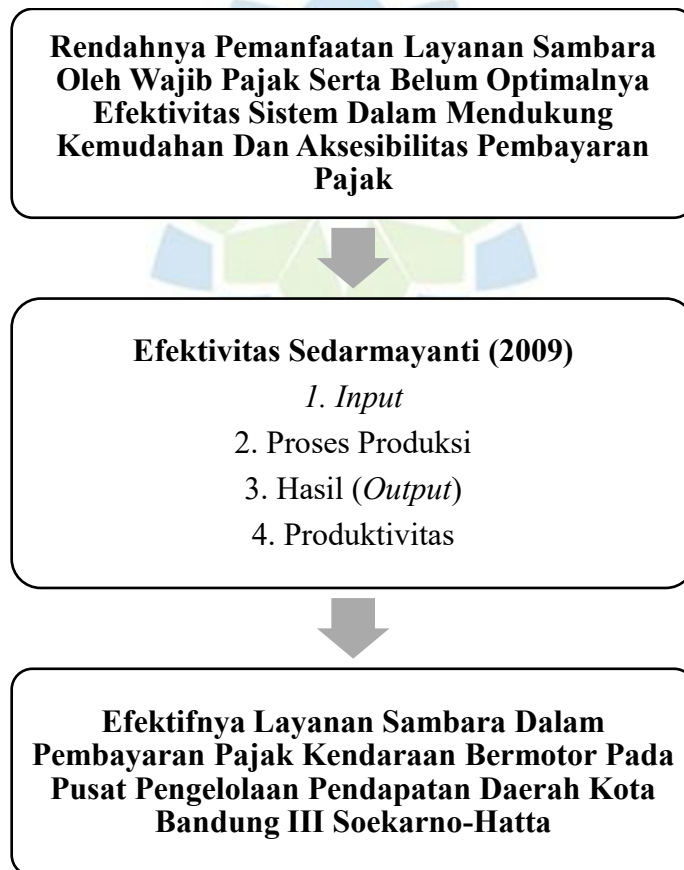
Dimensi hasil (output) merupakan indikator keberhasilan langsung dari proses pelayanan. Output ini dapat diukur melalui tingkat pemanfaatan layanan Sambara oleh wajib pajak, tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan dan kecepatan layanan, serta peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Output yang positif menunjukkan bahwa layanan telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sekaligus memberikan dampak nyata dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak.

Terakhir, dimensi produktivitas menilai efisiensi dan efektivitas layanan dalam menghasilkan output yang diharapkan, produktivitas ini mencerminkan sejauh mana layanan Sambara mampu mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan peningkatan penerimaan pajak secara berkelanjutan. Produktivitas

yang tinggi menunjukkan bahwa layanan tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap pembangunan daerah melalui peningkatan PAD.

Penelitian ini menggambarkan hubungan sebab akibat yang sistematis, di mana input yang berkualitas akan mendukung proses produksi yang efektif, yang pada nantinya menghasilkan output yang optimal dan meningkatkan produktivitas layanan. Dengan demikian, efektivitas layanan Sambara di P3DW Kota Bandung III sebagai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat tercapai secara menyeluruh.

**Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir**



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025