

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, pemerintah memberikan wewenang kepada daerah untuk mengatur dan melaksanakan urusan pemerintahan mereka sendiri. Maka daerah diharapkan mampu menyediakan sarana untuk menunjang dan membiayai kegiatan perekonomiannya sendiri. Agar pengelolaan daerah dapat terkonsentrasi dan mencapai tujuan, setiap daerah harus bertindak sebagai pengelola yang efektif dan efisien. Pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayar kepada negara baik oleh seseorang atau badan untuk menjalankan peran sebagai masyarakat dalam pembangunan negara, dan dapat dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Masyarakat yang tinggal di dalam negara tersebut harus bertanggung jawab mengenai masalah pajak. Pajak adalah dimana rakyat wajib membayar iuran yang diserahkan ke kas negara yang nantinya diperuntukan guna keperluan belanja publik dan rakyat tidak akan secara langsung mendapatkan timbal balik Rochmat (2011). Pajak ialah dimana rakyat diwajibkan untuk memberikan sebagian harta mereka ke kas negara, tergantung pada situasi atau kejadian, memberikan status tertentu kepada seseorang. Hal ini bukan merupakan hukuman, namun memerlukan peraturan yang dapat ditegakkan yang ditetapkan oleh pemerintah serta tidak memberikan feedback secara langsung.

Pajak daerah dan pajak kota atau kabupaten adalah dua kategori dari pajak daerah. Pajak daerah adalah salah satu titik awal penghasilan pokok bagi pemerintah daerah, guna mendukung dalam melaksanakan pembangunan di tingkat daerah serta fungsi pemerintahan. Pajak kendaraan bermotor, khususnya, adalah salah satu titik awal dana yang dipergunakan guna mendanai di daerah terkait proyek-proyek pembangunan. Pemungutan pajak kendaraan bertujuan guna meningkatkan pendapatan daerah, yang pada nantinya akan mengarah pada peningkatan layanan publik pemerintah yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peran pemerintah dalam menyediakan layanan kepada wajib pajak melalui Sambara diharapkan dapat mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta memperbaiki tingkat ketaatan pajak oleh wajib pajak. Di dalam pelayanan publik, tentunya akan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik serta mencegah patologi birokrasi seperti pungutan liar, KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), dan mempercepat alur birokrasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak yang harus ditempuh.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, beberapa pajak yang sebelumnya dipungut oleh pemerintah pusat kini dialihkan ke tingkat daerah. Selain itu, bea balik nama kendaraan dan PKB diperluas sebagai basis pajak yang sudah ada. Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) dibuat dengan tiga tujuan utama, yaitu guna memberikan kepada pemerintah daerah wewenang yang lebih besar perihal retribusi serta pajak, sekaligus meningkatkan kewajiban mereka untuk mengelola

layanan publik. Lalu untuk memperkuat otonomi daerah dan meningkatkan akuntabilitas daerah terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Serta untuk memberikan kejelasan kepada industri tentang metode pemungutan retribusi daerah dan pajak daerah.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat adalah lembaga yang memiliki kewajiban perihal mengelola dan mengumpulkan pajak daerah. Perihal pendapatan pajak dan non pajak, Badan Pendapatan Daerah mengelola pendapatan, pelayanan umum, pembinaan, dan penetapan. Badan Pendapatan Daerah mempunyai kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPPD) sebanyak 34 yang digunakan untuk mengumpulkan pajak provinsi dari masing-masing kabupaten serta kota yang berada di Provinsi Jawa Barat. PPPD yang berada di Kota Bandung masing-masing bertanggung jawab untuk mengumpulkan pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung, dimana di dalam menghasilkan pajak daerah Kota Bandung mempunyai potensi terbesar akan hal tersebut.

Setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sudah seharusnya segera digunakan mengingat tantangan global saat ini, khususnya di era Industri 4.0. Jika tidak, maka dipastikan akan semakin tertinggal. Internet dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menawarkan banyak kemudahan dan kenyamanan. Masyarakat percaya bahwa penggunaan elektronik dalam administrasi, yaitu. manajemen elektronik, dapat meningkatkan kualitas layanan. E-Government disebut juga dengan istilah Electronic Government, Digital Government, Network Government atau

Integrated Government yang saat ini sudah merambah ke pusat-pusat pelayanan publik. Mengacu pada penggunaan teknologi internet untuk mengubah cara pemerintah dan orang-orang dalam berkomunikasi satu sama lain merupakan definisi e-government secara sempit. Perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak yang terus meningkat di era teknologi informasi meningkatkan layanan masyarakat, seperti kemampuan orang untuk mendapatkan data dan informasi dengan cepat tanpa membuang banyak uang dan waktu untuk pergi ke kantor. Kehidupan masyarakat telah dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi, mulai dari kebutuhan untuk mengembangkan akan teknologi dan ilmu pengetahuan. Salah satu tujuan memperkenalkan e-government adalah untuk memungkinkan pihak berwenang menyediakan layanan publik yang lebih baik.

**Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Sambara**



Sumber: Aplikasi Sambara

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat mengembangkan aplikasi inovatif berbasis elektronik yang dikenal sebagai Sambara atau Samsat Mobile Jawa Barat. Aplikasi sambara ini dirancang guna mempermudah proses pembayaran dan verifikasi pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat, serta menyediakan informasi atau data terkait pajak kendaraan roda empat ataupun roda dua, secara digital. Sambara merupakan bentuk kewenangan pemerintah daerah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik digital dan di sektor pembayaran pajak kendaraan bermotor. Perihal mendapatkan pelayanan publik digital melalui E-Government Sambara, warga Jawa Barat harus mendapatkan keadilan dan kemudahan akses pelayanan dalam hal pembayaran pajak. Mengingat peran Sambara sebagai platform pelayanan publik untuk pembayaran pajak secara online, jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi Sambara untuk membayar pajak kendaraan bermotor telah meningkat secara pesat, tetapi peningkatan ini tidak sebanding dengan banyaknya total kendaraan bermotor secara keseluruhan.

**Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Wajib Pajak Di Kota Bandung**

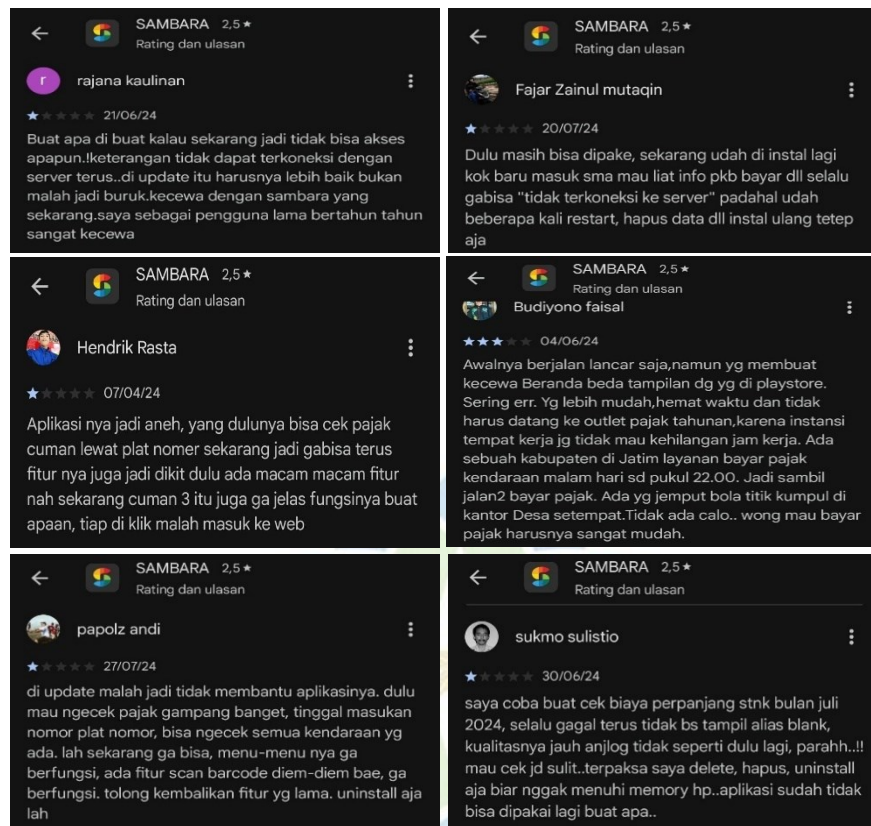
Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor (Sambara)	Jumlah Kendaraan Bermotor	Persentase (%)
2018	4.458	31.558	14,12637049
2019	18.868	519.528	3,63175806
2020	32.282	460.464	7,01075437
2021	33.316	459.276	7,25402590
2022	33.274	465.974	7,14074176

Sumber: BAPENDA Provinsi Jawa Barat

Dari Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2018, total kendaraan bermotor mencapai 31.558, dengan 4.458 di antaranya menggunakan aplikasi Sambara dan persentase pada tahun 2018 yaitu 14,12637049%. Pada tahun 2019,

terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor menjadi 519.528, dengan 18.868 di antaranya menggunakan aplikasi Sambara dan persentase pada tahun 2019 yaitu 3,63175806%. Pada tahun 2020, jumlah kendaraan bermotor meningkat menjadi 460.464, dengan 32.282 kendaraan menggunakan aplikasi Sambara dan persentase pada tahun 2020 yaitu 7,01075437%. Pada tahun 2021, terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor menjadi 459.276, dengan 33.316 di antaranya menggunakan aplikasi Sambara dan persentase pada tahun 2021 yaitu 7,25402590%. Pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor mencapai 465.974, dengan 33.274 kendaraan menggunakan aplikasi Sambara dan persentase pada tahun 2022 yaitu 7,14074176%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pembayaran pajak secara online masih kurang untuk dilakukan daripada pembayaran pajak secara langsung melalui Samsat offline, sehingga kontribusi ini masih harus terus ditingkatkan. Dalam Aplikasi Pembayaran Pajak secara Online melalui Sambara terdapat permasalahan dalam pelayanan publik yang terhambat teknis pemograman serta error sehingga dalam hal pelaksanaannya dilihat dari dimensi pencapaian tujuan belum terlaksana secara optimal yang menimbulkan ketidakpuasan wajib pajak yang telah mematuhi kewajibannya terkait pembayaran pajak kepada negara, namun tidak menerima haknya berupa pelayanan yang memadai sehingga tidak sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi sambara untuk wajib pajak. Hal ini dapat dilihat tanggapan dari wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi sambara.

**Gambar 1.2 Tanggapan Wajib Pajak Mengenai Aplikasi Sambara**



Sumber: Google Playstore, (Diolah oleh peneliti 2024)

Selain itu, terdapat ketidakmampuan masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut sehingga dilihat dari dimensi integrasi mengenai indikator sosialisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi sambara belum terlaksana secara optimal. Tentunya hal-hal berkaitan permasalahan peraturan pelaksana yang belum diimplementasikan dengan baik didalamnya membuat pelayanan menjadi kurang berkualitas dan rumit. Akibatnya, masyarakat masih membayar pajak kendaraan bermotor secara langsung di kantor Samsat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam maka peneliti akan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul "EFEKTIVITAS APLIKASI SAMBARA SEBAGAI INOVASI PELAYANAN

PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG III SOEKARNO HATTA”.

### **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Penerapan pembayaran pajak secara online masih kurang maksimal dilakukan daripada pembayaran pajak secara langsung melalui Samsat offline.
2. Adanya ketidakmampuan wajib pajak dalam mengoperasikan aplikasi Sambara.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat disampaikan di sini berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pencapaian tujuan Aplikasi Sambara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta?
2. Bagaimana proses integrasi Aplikasi Sambara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta?
3. Bagaimana proses adaptasi Aplikasi Sambara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta?



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

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

1. Mengetahui proses pencapaian tujuan dari Aplikasi Sambara di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Mengetahui proses integrasi dari Aplikasi Sambara di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Mengetahui proses adaptasi dari Aplikasi Sambara di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor.

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

1. Aspek Akademik

Membantu memperluas disiplin ilmu administrasi publik dan administrasi keuangan pemerintah, terutama berkaitan dengan seberapa efektif aplikasi Sambara untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menyediakan informasi dengan aplikasi Sambara tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor di seluruh Jawa Barat, terutama di Samsat Kota Bandung Wilayah III Soekarno Hatta. serta dapat memberikan gambaran terkait fakta-fakta sosial yang menjadi bidang kajian ilmu administrasi publik sehingga dapat dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya.

## 2. Aspek Praktis

### a) Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan ialah untuk modal dalam penyusunan proposal penelitian dan skripsi yang akan peneliti susun. Selain itu, penelitian juga untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki peneliti selama perkuliahan terkait keuangan publik.

### b) Bagi Instansi

Tentunya penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan pelaksanaannya. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memaksimalkan penggunaan Sambara untuk menyelesaikan masalah publik terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## F. Kerangka Berpikir

Peneliti membuat alur kerangka penelitian untuk menyelesaikan masalah. Hal ini agar membuat penelitian lebih terarah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi sambara di PPPD III Soekarno Hatta perihal pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai inovasi pelayanan.

Administrasi publik menurut Henry dalam Pasolong (2022) merupakan kumpulan praktik dan teori yang mempunyai tujuan untuk memperluas pemahaman kita tentang hubungan antara masyarakat dan pemerintah sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi oleh kebijakan publik sehingga kebijakan publik dengan lebih baik dan mendorong mereka untuk bertindak. Sebaliknya, Chandler dan Plano dalam Keban (2004) menegaskan bahwa tahapan mengatur sumber daya serta staf pemerintah juga pengorganisasian untuk merumuskan,

mengelola, dan melaksanakan kebijakan merupakan pengertian dari administrasi publik.

Dari perspektif pelayanan publik, administrasi publik mencakup serangkaian tindakan, praktik serta prinsip yang mempunyai kaitannya dengan mengelola organisasi serta tahapan guna memberikan layanan publik kepada masyarakat yang responsif, efisien serta efektif. Fokus utama dari perspektif ini adalah bagaimana badan publik atau pemerintah mengelola dan memberikan layanan publik, termasuk berbagai aspek kebutuhan masyarakat seperti administrasi, barang, dan jasa.

Menurut Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya yang dilakukan oleh penyelenggara untuk mencapai tujuan pelayanan tersebut, undang-undang tersebut menetapkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang memiliki kualitas tinggi sesuai permintaan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik saat ini perlu beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memanfaatkan kemajuan teknologi, yang memungkinkan penyelesaian berbagai urusan secara cepat dengan mengembangkan layanan dan produk baru yang sesuai dengan tren digital.

Inovasi merupakan penemuan atau penerapan ide inovatif, atau dalam hal ini pengenalan produk, proses, atau layanan baru yang ditingkatkan secara signifikan. Inovasi Pelayanan Sambara yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta adalah upaya inovatif untuk membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih mudah dan cepat bagi

wajib pajak. Wajib pajak di Jawa Barat dapat mengecek dan membayar pajak kendaraan roda dua dan empat melalui sistem ini dengan menampilkan informasi pajak kendaraan bermotor di seluruh wilayah tersebut. Efektivitas adalah ukuran seberapa jauh suatu tujuan telah dicapai. Keberhasilan atau pencapaian tujuan adalah arti dari kata "efektivitas". Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (2020:53) yang mengemukakan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek yang antara lain:

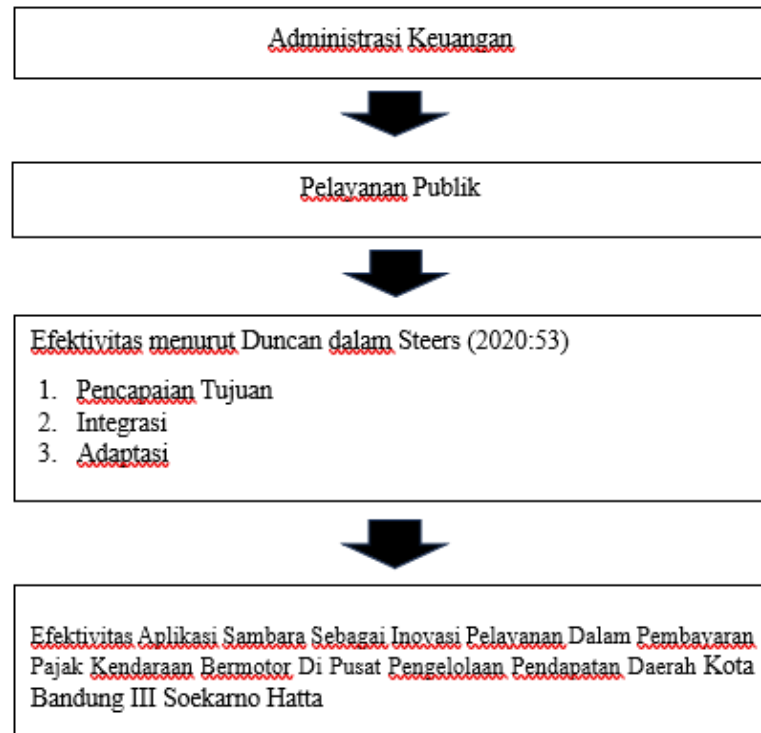
1. Pencapaian tujuan, yaitu pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari dua indikator, yaitu waktu pencapaian ditentukan, serta pencapaian sasaran sebagai target kongkrit.
2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari dua indikator, yaitu komunikasi dan proses sosialisasi.

3. Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari dua indikator, yaitu peningkatan kemampuan tenaga kerja dan sarana prasarana.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas Duncan yang menggunakan tiga indikator yaitu adaptasi, integrasi serta pencapaian tujuan. Hal ini karena peneliti ingin mengetahui apakah aplikasi Sambara yang dianggap sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang inovatif, berhasil dikembangkan serta disosialisasikan, dan apakah tujuannya tercapai yaitu untuk mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan juga untuk menentukan seberapa efektif penggunaan aplikasi Sambara pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta sebagai inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pemaparan diatas maka berikut gambaran kerangka berpikir yang akan digunakan yaitu:



**Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran**



*(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024)*