BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Memahami arti penting dalam penyediaan layanan publik, layanan yang berkualitas bagi masyarakat dan perbaikan mutu pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan potensi sosial ekonomi masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Pelayanan publik adalah isu yang sangat strategis dan penting karena sebagai tempat berinteraksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan kepercayaan berupa mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraaan masyarakat. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik seperti pelayanan perpajak di daerah yang bermutu, cepat serta berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dalam Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 ayat (10) Pajak daerah adalah jenis pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu: (1) Pajak Pusat; dan (2) Pajak Daerah. Didefinisikan bahwa Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan

secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) dan (2) menjelaskan beberapa jenis pajak daerah sebagai berikut:

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas:
   a. Pajak Kendaraan Bermotor;
   b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
   c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
   d. Pajak Air Permukaan; dan
   e. Pajak Rokok.
2. Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:
   a. Pajak Hotel;
   b. Pajak Restoran;
   c. Pajak Hiburan;
   d. Pajak Reklame;
   e. Pajak Penerangan Jalan;
   f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
   g. Pajak Parkir;
   h. Pajak Air Tanah;
   i. Pajak Sarang Burung Walet;
   j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa fenomena dan dinamika Pertumbuhan jumlah kendaraan yang pesat akan menyebabkan meningkatnya aktivitas serta mobilitas penduduk di suatu daerah. Masyarakat yang menduduki suatu daerah atau perkotaan sangat rentan terkena imbas dari peningkatan jumlah kendaraan, hal tersebut merupakan hal yang krusial dan akan berdampak pada peningkatan volume kendaraan di jalanan yang akan menyebabkan kemacetan. Dampak dari meningkatnya jumlah kendaraan tentu membuat peningkatan arus lalu lintas di perkotaan khususnya transportasi menjadi meningkat sehingga bila disadari akan memberikan dampak yang signifikan bagi suatu daerah dan memicu ketidakteraturan serta kepadatan dan membuat mobilitas masyarakat terhambat.

Peningkatan jumlah kendaraan disuatu daerah tentu menjadi tantangan bagi daerah itu sendiri dalam memahami dari berbagai sisi untuk mencari solusi dan peluang dari peningkatan jumlah kendaraan dan mobilitas masyarakat di daerah. Peningkatan jumlah kendaraan di daerah khususnya di wilayah Provinsi Jawa Barat meningkat setiap tahunnya baik dari kendaraan roda dua hingga roda empat atau lebih. Hal tersebut tidak terlepas dari meningkatnya mobilitas penduduk di perkotaan yang menyumbang tingginya angka peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Jawa Barat seperti berkembangnya kota besar seperti Bandung, Bogor, Bekasi, Karawang, Cirebon, dan Tasikmalaya yang merupakan wilayah dengan mobilitas penduduk yang tinggi sehingga menyumbang angka

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

peningkatan jumlah kendaraan yang besar. Namun peningkatan tersebut juga tidak dapat dipisahkan dari meningkatnya jumlah kendaraan dibeberapa wilayah kabupaten dan kota yang ada di Jawa Barat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan di Jawa Barat dari kurun waktu 5 tahun pada 2011 hingga 2015 peningkatan terjadi dengan rata-rata 15,49 persen.

Tabel 1.1
Kepemilikan Kendaraan di Jawa Barat
Tahun 2011 – 2015

Jenis Kendaraan	2011	2012	2013	2014	2015	Pertumbuhan Per Tahun (%)
Mobil Penumpang	670.021	736.533	845.434	1.201.798	1.265.151	17,22
Bus	177.905	178.626	179.865	182.941	183.545	0,78
Truk	496.643	525.838	566.729	663.980	727.988	10,03
Sepeda Motor	4.330.405	5.430.724	6.401.818	7.188.166	7.919.147	16,29
Jumlah	5.674.974	6.871.721	7.993.846	9.236.835	10.095.831	15,49

Sumber : *Website Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Berdasarkan tabel 1.1 dapat digambarkan bagaimana peningkatan yang signifikan terutama pada kepemilikan kendaraan mobil penumpang mencapai 17,22 persen diikuti dengan jenis sepeda motor yang meningkat hingga 16,29 persen per tahun. Walaupun persentase terbesar ialah jenis kendaraan mobil penumpang, namun jumlah jenis kendaraan sepeda motor sangat tinggi jumlahnya hingga mencapai 10 juta. Maka dengan peningkatan tersebut menjadi tantangan tersendiri karena meningkatnya kepemilikan kendaraan serta kepadatan lalulintas

di wilayah Jawa Barat tentunya menjadi peluang pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak mengingat peranan teknologi yang berkembang pesat saat ini agar digunakan untuk memangkas waktu pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu bersusah payah dengan mengeluarkan berbagai kebijakan-kebijakan agar berbagai permasalahan dapat segera teratasi. Kebijakan yang dimaksud adalah sebuah produk dari pemerintah daerah yang berisikan berbagai aturan, tata cara ataupun lainnya yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Selain itu, untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang berada di suatu daerah sebuah kebijakan harus diimplementasikan dengan baik agar fungsi dari kebijakan dapat berjalan optimal.

Oleh karena itu untuk memenuhi tuntutan masyarakat juga fenomena yang terjadi di masyarakat akan pentingnya percepatan dalam pelayanan publik serta melaksanakan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Jawa Barat membuat terobosan-terobosan melalui pelayanan pajak melalui transaksi online seperti *Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi Iuran Wajib Ti Wengi)* dan *e-Samsat*. Kebijakan-kebijakan ini merupakan bentuk-bentuk unit pembantu pelayanan yang diharapkan dapat menjawab tantangan atas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

fenomena-fenomena yang dihadapi masyarakat dan telah berlangsung lama di Kantor Bersama Samsat di wilayah Jawa Barat.

Dalam Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Gubernur Jawa Barat nomor 33 Tahun 2013 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang pajak daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor Pasal 18 Ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa:

1. Pembayaran PKB dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat *Outlet*, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat Elektronik (E-Samsat) dan/atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas.
2. Pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik.

Sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik atau biasa disebut (E-Samsat) adalah terobosan pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat yang digagas oleh Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat dan Tim Pembina SAMSAT pada 22 November 2014 untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar memangkas waktu pelayanan menjadi lebih cepat dan masyarakat tidak perlu mendatangi kantor-kantor pelayanan pajak.

Adapun syarat dan ketentuan menggunakan E-Samsat ialah sebagai berikut:

1. Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor/ blokir data kepemilikan.
2. Wajib Pajak memiliki telpon dan nomor seluler yang aktif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3. Wajib Pajak Memiliki Nomor Rekening Tabungan dan Kartu ATM di Bank BJB atau Bank BNI atau Bank BCA atau Bank BRI dengan identitas yang sama dengan data kendaraan dimaksud.
4. Kendaraan yang bisa melakukan daftar ulang adalah yang Wajib Pajak yang NIK/No. KTP-nya telah sesuai (sama) antara yang terdaftar di server samsat dan di Rekening Bank BJB atau Bank BNI atau Bank BCA atau Bank BRI.
5. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang 1 (satu) tahunan.
6. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK 5 tahunan.
7. Masa berlaku pajak yang bisa dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
8. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan /badan sosial).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Selain syarat dan ketentuan, terdapat sistem pembayaran ataupun prosedur dari E-Samsat melalui Bank BJB yakni sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan pembayaran, perlu diketahui bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat Jabar ini hanya dapat dilakukan oleh nasabah Bank BJB yang Nama dan Datanya sama dengan yang tertera di STNK/SKPD (Nama Pemilik Kendaraan sama dengan Nama Pemilik Rekening Bank

BJB), dan Pastikan juga NIK KTP pemilik kendaraan yang tertera di STNK/SKPD sudah benar. Apabila ada kesalahan dalam penulisan NIK KTP, silahkan kunjungi Kantor Pelayanan Samsat terdekat untuk melakukan perbaikan.

2. Selanjutnya mengunjungi ATM BJB terdekat.
3. Di ATM Bank BJB langkah-langkah yang perlu anda lakukan adalah masuk ke menu Pembayaran kemudian pilih Pajak/Retribusi Provinsi Jawa Barat pilih Pajak Kendaraan.
4. Selanjutnya akan masuk ke menu pengisian Kode Bayar pada layar ATM.
5. Silahkan masukan 10 Angka Kode Bayar di layar ATM,yaitu berupa Kade Provinsi + Masa Berlaku Pajak Kendaraan Bermotor anda. Untuk Jawa Barat Kade Provinsinya adalah 32. Contoh : 32 (Kade Provinsi) + 01 Oktober 2017 (Tanggal Jatuh Tempo Pajak) Maka Kade Bayarnya adalah 3201102017 lalu tekan tombol lanjutkan pada mesin ATM.
6. Selnjutnya akan tertera pada layar ATM jumlah besaran penetapan Pajak yang harus dibayarkan, dan pastikan data wajib pajak, nama pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan STNK/SKPD anda.
7. Bila semua data telah sesuai, maka wajib pajak/pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan transaksi dengan menekan tombol Ya pada ATM.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

8. Setelah proses transaksi telah selesai, wajib pajak akan mendapatkan struk yang merupakan bukti pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor anda.
9. Wajib pajak wajib menukarkan struk dengan SKPD dan melakukan Pengesahan STNK di seluruh layanan Samsat daerah hukum Kepolisian Daerah Jawa Barat selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari, apabila tidak dilakukan pengesahan STNK dinyatakan tidak sah secara operasional.

Tabel 1.2
Realisasi Kebijakan E-Samsat
Tahun 2016-2017

No	Bank	Tahun 2016		Tahun 2017 *	
		KBM	PKB(Rp.)	KBM	PKB(Rp.)
1	BJB	5,543	3,606,442,800	11,412	6,565,461,700
2	BCA	1,715	2,004,686,800	2,620	2,505,991,100
3	BNI	1,821	1,626,625,700	2,561	2,171,999,500
4	BRI	1,647	885,426,800	2,741	1,322,616,700
5	CIMB NIAGA	42	37,131,600	25	26,880,600
6	PERMATA	2	560,000	5	7,968,900
Jumlah		10,770	8,160,873,700	19,364	12,600,918,500

Sumber : *Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*

Berdasarkan tabel 1.2 realisasi kebijakan E-Samsat di Jawa Barat yang diperoleh dari enam bank yang bekerjasama dengan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat berjumlah Rp. 8,160,873,700 pada 2016 serta pada 2017 Rp.12,600,918,500. Maka, hal tersebut mengalami peningkatan realisasi

walaupun tahun 2017 belum sepenuhnya usai, namun hal itu belum sebanding dengan jumlah kendaraan yang beredar dan masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa E-Samsat hanya alternatif pembayaran melalui ATM tetapi permasalahan utamanya mengapa E-Samsat mengharuskan mereka tetap kembali ke kantor Samsat terdekat untuk melakukan pengesahan padahal tujuan utama dari E-Samsat ini adalah selain memangkas waktu tetapi juga untuk memudahkan masyarakat membayar di ATM manapun yang bekerjasama dengan Bapenda Jawa Barat tetapi pada fakta di lapangan E-Samsat mengharuskan wajib pajak untuk kembali melakukan pengesahan ke kantor Samsat setelah melakukan pembayaran via ATM dan banyak masyarakat beranggapan hal tersebut mengharuskan mereka bepergian ke dua tempat yakni ATM dan kantor Samsat.

Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS ELEKTRONIK (E-SAMSAT) DI JAWA BARAT".**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

B. Fokus Masalah

Fokus penelitian adalah berkenaan dengan Implementasi kebijakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektonik *(*E-Samsat) di Jawa Barat.

C. Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini mengenai Implementasi kebijakan dan dampak atau timbal balik pelaksanaan Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. Untuk memudahkan penelitian ini, maka peneliti menyajikan dalam bentuk pertanyaan diantaranya:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pencapaian Implementasi Kebijakan?
3. Solusi apa saja yang dilakukan terhadap masalah implementasi kebijakan E-Samsat di Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat
2. Untuk mengetahui faktor-faktor menghambat dalam pencapaian implementasi kebijakan.
3. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan terhadap masalah proses implementasi kebijakan E-Samsat di Jawa Barat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoretis
   a) Untuk mengembangkan ilmu yang didapat khususnya pada ilmu Administrasi Publik;

b) Menerima ilmu baru dari luar yang berguna untuk memperkuat teori yang dipakai dalam penelitian;

c) Sebagai bahan informasi yang didapat digunakan sebagai pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.

2. Praktis

a) Bagi penulis, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan lebih memantapkan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan serta sebagai masukan agar dapat diterapkan dalam kehidupan di masyarakat;

b) Bagi pemerintah Provinsi Jawa Barat, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan terhadap kebijakan yang dibuat guna menindaklanjuti permasalahan dan kekurangan E-Samsat sehingga dapat memudahkan akses pelayanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah itu sendiri.

c) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan menjadi tinjauan dan acuan sehingga dapat diteruskan penelitiannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

F. Kerangka Pemikiran

Kebijakan merupakan suatu produk dari administrasi publik yang dibuat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang terdapat pada masyarakat.

Menurut Singadilaga dalam (Anggara, 2012:499) kebijakan publik adalah keputusan atas sejumlah serangkaian pilihan *(set of choosing)*yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai sasaran/tujuan tertentu.

Implementasi Kebijakan merupakan suatu tahapan yang cukup penting karena merupakan suatu realisasi dari apa yang telah dibuat dan direncanakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya dapat membawa manfaat dan sesuai dengan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh Negara. Jika dalam pelaksanaanya tidak berjalan efektif, maka bisa dikatakan akan menjadi sia-sia dan terkesan melakukan pemborosan. Jadi implementasi kebijakan lebih penting dari pada perumusan kebijakan itu sendiri.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara bagaimana sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Berikut beberapa pengertian Implementasi Kebijakan menurut ahli:

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Agustino, 2012:139) implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Adapun variabel-variabel implementasi kebijakan setidaknya memenuhi kriteria enam poin seperti yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn dalam buku Dasar-dasar Kebijakan Publik (Agustino, 2014:142) yaitu:

1. Ukuran dan tujuan Kebijakan;
2. Sumber Daya;
3. Karakteristik Agen Pelaksana;
4. Sikap/Kecenderungan para Pelaksana;
5. Komunikasi antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana;
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Dari berbagai penjelasan diatas baik melalui penelitian, pemahaman, dan pendekatan yang dijadikan kerangka pemikiran maka dapat diungkapkan beberapa anggapan dasar penelitian sebagai berikut:

1. Kebijakan ataupun Program adalah suatu perangkat dari kegiatan-kegiatan atau paket dari kegiatan yang diorganisasikan untuk tujuan pencapaian sasaran khusus seperti proses pendataan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Jawa Barat;
2. Kebijakan atau Program E-Samsat di Jawa Barat yang digagas oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat adalah suatu bentuk upaya pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat agar semakin baik.
3. Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat adalah pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) secara sistematis dengan bekerjasama dengan seluruh elemen masyarakat sehingga tercapainya seluruh sasaran dan tujuan dalam implementasi kebijakan E-Samsat sesuai dengan maksud sebelumnya. Dalam hal ini, penulis meneliti implementasi kebijakan E-Samsat di Jawa Barat (studi penelitian pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat) tertuju pada fenomena-fenomena saat dilapangan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tabel 1.3

Bentuk Kerangka Pemikiran Implementasi Kebijakan Publik

Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter & Van Horn (1975) dalam (Agustino, 2014:141-144) adalah :

1. Ukuran dan tujuan Kebijakan;
2. Sumber Daya;
3. Karakteristik Agen Pelaksana;
4. Sikap/Kecenderungan para Pelaksana;
5. Komunikasi antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana;
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik.

Maka dengan menggunakan model implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn (1975) kemudian dikorelasikan dan dihubungkan terhadap pelaksanaan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat maka diharapkan dapat memberikan dampak positif serta tercapainya tujuan pemerintah dan masyarakat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG