

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) diarahkan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah dengan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan potensi, kemampuan dan keanekaragaman daerah yang dimiliki. Terlaksananya otonomi daerah diharapkan akan memberikan manfaat yang besar terhadap daerah.

Memperhatikan hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah serta antar daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara. Seperti yang diungkapkan Winarno (dalam Abral, 2017:2) manfaat yang diharapkan dengan adanya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan administrasi pemerintahan dan pembangunan di daerah menciptakan hubungan yang baik melengkapi antara pemerintah dan masyarakat.

Meningkatkan partisipasi dan kerjasama masyarakat dalam pelaksanaan program pembangunan. Penanganan dan pemecahan masalah dilaksanakan secara terpusat secara tepat dari berbagai permasalahan aktual yang berkembang dalam masyarakat. Mendorong timbulnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah aspek terpenting, yaitu sumber-sumber keuangan yang memadai serta cukup untuk membiayai penyelenggaraan urusan pemerintah daerahnya sendiri. Pemerintah daerah dapat membiayai segala aktivitasnya maka diperlukan sumber keuangan salah satunya adalah pemungutan pajak. Menurut Resmi (2013:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan dalam pengeluaran umum. Pajak berdasarkan kewenangannya dapat dibedakan dalam dua bagian, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan di samping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Banyaknya pajak provinsi seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik, Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok (dalam Bapenda Jabarprov, 2016). Salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur di Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Pajak Kendaraan Bermotor adalah “Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor”. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Didukung dengan adanya kemajuan teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dalam beraktivitas termasuk dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor.

Sistem Informasi PAD *Online* Bidang Lahtabang tahun 2024 Pemerintah Kota Semarang pada tahun 2024 menargetkan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp. 929.808.991.000,-. Adapun strategi untuk mencapai target tersebut dilakukan dengan memaksimalkan potensi-potensi yang dimiliki antara lain dengan memudahkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui kemajuan teknologi informasi yang ada saat ini salah satunya adalah dengan menggunakan inovasi *NEW SAKPOLE*. *NEW SAKPOLE* atau singkatan dari Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* Baru. Inovasi ini diresmikan pada bulan Maret tahun 2021 merupakan sebuah sistem informasi berbasis android yang merupakan pembaruan dari versi sebelumnya, yaitu aplikasi SAKPOLE.

Inovasi *NEW SAKPOLE* tersedia di *play store* secara gratis dengan memanfaatkan *smartphone* berbasis android sebagai media dalam membayar pajak kendaraan. yang merupakan pembaruan dari versi sebelumnya, yaitu inovasi SAKPOLE. Pengguna atau wajib pajak bisa membuka aplikasi di mana saja dan kapan saja dengan cara menekan tampilan pendaftaran *online* serta mengisi dan mengikuti petunjuk hingga muncul kode bayar. Kanal pembayaran PKB dalam inovasi *NEW SAKPOLE* bisa dilakukan melalui *e-banking*, *mobile banking*, minimarket, dan beberapa *marketplace*.

Keunggulan inovasi *NEW SAKPOLE* dibandingkan dengan aplikasi versi sebelumnya adalah dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengesahan sendiri Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan sistem *barcode* sehingga masyarakat setelah melakukan pembayaran secara *online*.

Gambar 1.1. Tampilan *NEW SAKPOLE*



Sumber : Aplikasi *NEW SAKPOLE*, 2024

Inovasi *NEW SAKPOLE* dikelola oleh 3 (tiga) instansi terkait di antaranya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Jawa Tengah (BAPENDA), Polisi Daerah (POLDA) Jawa Tengah, dan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah yang melakukan kerjasama dengan bank-bank yang dipilih serta mempunyai landasan normatif yang kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur kaitannya dengan pajak dan retribusi daerah, Perpres No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan

Samsat, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 yang mengatur kaitannya dengan Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, serta Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2011 yang mengatur kaitannya petunjuk pelaksanaan yang mengatur persentase pajak progresif. Konteks penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Negara hadir untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik dan juga berbasis teknologi informasi untuk mendukung keterbukaan atau transparansi dan juga untuk memberikan pelayanan lebih prima lagi kepada masyarakat. Dengan menggunakan inovasi *NEW SAKPOLE* masyarakat dapat memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Harapan dari penerapan inovasi *NEW SAKPOLE* di provinsi Jawa Tengah masyarakat wajib pajak dapat merasakan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan efisien dalam hal waktu serta memiliki rasa kepuasan layanan yang telah diberikan oleh kantor SAMSAT sehingga masyarakat dapat melunasi kewajiban kendaraan bermotor dengan praktis. Pelayanan publik yang diimbangi dengan kemajuan teknologi dan informasi sangat berguna untuk memudahkan berbagai kegiatan salah satunya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu peneliti berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam tentang “Inovasi *NEW SAKPOLE* dalam mendukung realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang”.

Dilihat dari tujuan inovasi *NEW SAKPOLE* yang telah dijelaskan sebelumnya inovasi *NEW SAKPOLE* dapat dikatakan belum sepenuhnya berhasil karena terdapat berbagai permasalahan yang mempengaruhi keberhasilan inovasi *NEW SAKPOLE* dalam mendukung realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Berbagai permasalahan ini mengakibatkan rating atau penilaian kinerja inovasi ini pada *platform Play Store* yang melekat pada *smartphone* android mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan. Hal ini seperti terlihat pada gambar 1.2 di bawah ini.

Gambar 1.2
Data Rating Penilaian Pengguna Inovasi NEW SAKPOLE

Peringkat		
Lihat cara pengguna menilai aplikasi Anda di Google Play. Tampilkan selengkapnya		
Konfigurasi laporan		Buka laporan Download
		Edit grup pembandingan Grup pembandingan: Grup pembandingan kustom
Ringkasan		
3.862 ★ Rating Google Play default	3.589 ★ Rating rata-rata sepanjang waktu	9.004 Pengguna
Rating vs. yang sejenis: Grup pembandingan kustom		
3.828 ★ Rata-rata kemarin	- vs. median sejenis	- Median sejenis

Sumber : Data Bapenda Provinsi Jawa Tengah, 2024

Berdasarkan pada gambar 1.2 di atas dapat diketahui penilaian pengguna inovasi *NEW SAKPOLE* belum mendapatkan hasil yang memuaskan. Jumlah pengguna inovasi *NEW SAKPOLE* sebanyak 9.004 orang memberikan penilaian rata-rata bintang 3,5 dari nilai maksimal bintang 5. Walaupun berada di atas nilai rata-rata namun kinerja inovasi *NEW SAKPOLE* masih dapat ditingkatkan kembali. Penilaian yang kurang maksimal ini diakibatkan karena berbagai permasalahan yang ada. Berbagai permasalahan tersebut di antaranya inovasi *NEW SAKPOLE* hanya dapat diunduh pada *smartphone* yang berbasis android sehingga pengguna *smartphone* lainnya seperti *IOS* khususnya *apple* tidak dapat melakukan pengunduhan inovasi *NEW SAKPOLE*.

Permasalahan kekuatan jaringan pada inovasi *NEW SAKPOLE* juga menjadi hambatan tersendiri. Pada saat banyak masyarakat yang mengakses inovasi *NEW SAKPOLE* kerja aplikasi menjadi lambat sehingga menghambat masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan.

Proses verifikasi yang cukup lama pada mekanisme pendaftaran maupun pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat apabila ingin membayar pajak melalui inovasi *NEW SAKPOLE* karena harus menunggu proses verifikasi yang dilakukan oleh operator dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Permasalahan selanjutnya adalah berkaitan dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang belum *ter-update* secara keseluruhan sehingga sering mengakibatkan adanya komplain dari masyarakat. Permasalahan lainnya adalah masih banyak masyarakat Kota Semarang yang belum menggunakan inovasi ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Perbandingan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Langsung Dengan Yang Menggunakan Inovasi *NEW SAKPOLE* Tahun 2023

No.	SAMSAT	PEMBAYARAN PAJAK	
		SECARA LANGSUNG	INOVASI <i>NEW SAKPOLE</i>
1	SAMSAT I	Rp 307.111.490.000	Rp 1.316.981.300
2	SAMSAT II	Rp 255.105.145.000	Rp 3.520.562.375
3	SAMSAT III	Rp 234.192.047.800	Rp 2.129854.350
JUMLAH		Rp 796.408.682.800	Rp 6.967.398.025
Presentase		99,14 %	0.86 %

Sumber : Data Bapenda Provinsi Jawa Tengah, 2024

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor SAMSAT adalah sebesar Rp 796.408.682.800 atau 99,14 % dari seluruh pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

Sementara itu yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan memanfaatkan inovasi *NEW SAKPOLE* hanya sebesar Rp 6.967.398.025 atau hanya 0,86 % dari keseluruhan pembayaran pajak kendaraan bermotor . Perbedaan yang cukup besar ini menandakan bahwa inovasi *NEW SAKPOLE* masih belum banyak diketahui dan digunakan oleh masyarakat Kota Semarang. Masyarakat lebih memilih datang secara langsung ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dibandingkan menggunakan Inovasi *NEW SAKPOLE*.

Berdasarkan uraian di atas pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “ Mengapa inovasi *NEW SAKPOLE* belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor ? “

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

- a. *NEW SAKPOLE* hanya ada pada *smartphone* android pengguna *smartphone* lain seperti *apple* tidak dapat mengunduh inovasi *NEW SAKPOLE*
- b. Sering terjadi gangguan pada jaringan pada saat jam sibuk yang berakibat kerja aplikasi menjadi lambat.
- c. Nomor Induk Kependudukan belum *ter-update* sehingga sering terjadi permasalahan pada saat pendataan.
- d. Pengetahuan masyarakat Kota Semarang mengenai Inovasi *NEW SAKPOLE* masih rendah.

- e. Belum maksimalnya Inovasi *NEW SAKPOLE* yang dapat dilihat dari rendahnya rating penilaian pada *Google Playstore*.

1.2.2 Rumusan Masalah

- a. Mengapa aplikasi *NEW SAKPOLE* belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
- b. Apa faktor penghambat dalam inovasi *NEW SAKPOLE* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan beberapa masalah sebagaimana tersebut di atas tujuan penelitian adalah :

- a. Untuk menganalisis inovasi *NEW SAKPOLE* dalam mendukung realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.
- b. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam penerapan inovasi *NEW SAKPOLE*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan yang telah dijabarkan di atas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan dan melengkapi pembendaharaan karya ilmiah serta memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik, di antaranya sebagai berikut :

- a. Sebagai kajian Ilmu Administrasi Publik yang dapat memberikan wawasan ataupun pengetahuan inovasi Program *NEW SAKPOLE* dalam mengatasi kurangnya realisasi pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau rujukan dan diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang Ilmu Administrasi Publik untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait permasalahan inovasi *NEW SAKPOLE* dalam mengatasi kurangnya realisasi pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi pemikiran kepada masyarakat tentang pengembangan inovasi *NEW SAKPOLE* pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang dan diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

- a. Bermanfaat secara praktis dan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah Kota Semarang dan Polda Jawa Tengah dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui penggunaan teknologi informasi Program *NEW SAKPOLE* pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang dalam peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat dan khususnya Pemerintah Daerah Kota Semarang terkait inovasi Program *NEW SAKPOLE* pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.