

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam masa revolusi 4.0, kemajuan dalam inovasi web berdampak besar bagi masyarakat dan perusahaan. *E-Government*, atau aplikasi pemerintahan elektronik, telah berkembang di seluruh masyarakat. Untuk menyediakan administrasi yang jelas dan sesuai dengan masyarakat umum. Di Indonesia, istilah "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik" (SPBE) digunakan untuk menggambarkan Cara pemerintah menggunakan komunikasi tingkat lanjut dan komunikasi penyiaran data.

Berdasarkan Peraturan Presiden 2018 SPBE dibuat untuk memberikan layanan kepada para penggunanya. Istilah "*E-Government*" adalah istilah lain yang digunakan untuk mendefinisikan SPBE. Sejak dikeluarkan sebagai bagian dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, SPBE telah berkembang secara bertahap.

Apa yang harus dilakukan untuk memajukan E-Government agar sistemnya dapat terus berkembang? Hal ini menimbulkan tantangan besar karena tidak dilakukan evaluasi dan pengukuran kritis untuk memeriksa dan memastikan penerapan E-Government selaras dengan visi dan tujuan pemerintah. Sehingga E-Government membawa manfaat yang maksimal.

Salah satu tujuan utama *E-Government* adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang lebih

berkualitas. Organisasi yang dikelola pemerintah ini bercita-cita mencapai tujuan kemerdekaan negara dengan menggunakan uang pajak untuk membantu kemajuan Nasional. Salah satu pengembangan pemerintah untuk memajukan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik adalah E-Samsat. E-Samsat adalah layanan pembayaran berdukung yang beroperasi melalui bank elektronik atau ATM resmi. E-Samsat ini dapat membantu wajib pajak dalam mempermudah pembayaran kendaraan bermotor. E-Samsat atau biasa disebut elektronik samsat memudahkan tata cara pembayaran pajak. Pengguna dapat mengakses nya dimanapun dan kapanpun mereka mau.

Tabel 1. 1 Data Wajib PKB Secara Langsung Ke Kantor UPTD PPD Tanjungpinang

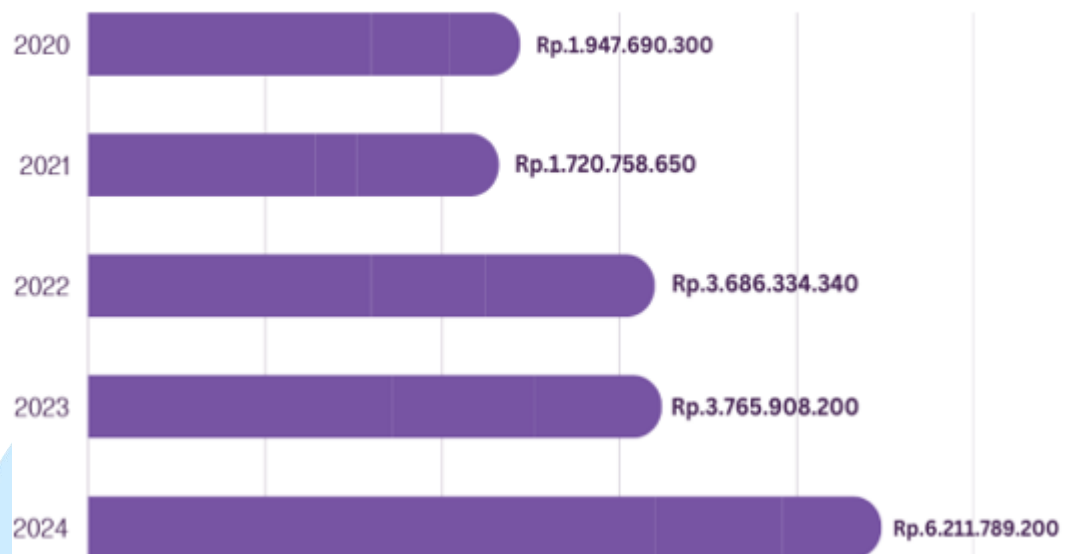
No	Bulan	Wajib pajak
1	Januari	3341
2	Februari	2573
3	Maret	3103
4	April	2673
5	Mei	2676
6	Juni	3240
7	Juli	2753
8	Agustus	3695
9	September	2483
10	Oktober	4729
11	November	3518
12	Desember	2828

Sumber: (Kantor UPTD PPD Tanjungpinang, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1, pada bulan Januari sampai Desember 2023, sebagian wajib pajak membayar pajak kendaraan ber motornya langsung ke Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Salah satu penyelenggara negara yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik adalah Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (SAMSAT) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Nomor PER-11/PJ/2019. Akuntabilitas ini diwujudkan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi yang dituangkan dalam Peraturan Presiden dan peraturan perundang-undangan. Teknologi semakin kompleks seiring berjalannya waktu, dan layanan sebelumnya dilakukan secara manual. Namun, dengan keluarnya Perpres No. 5 Tahun 2015 tentang penerapan sistem manajemen satu atap untuk kendaraan bermotor kendaraan, layanan berbasis teknologi informasi mulai berkembang. Selama waktu yang cukup lama, SAMSAT telah mengembangkan teknologi informasi.

Teknologi ini dirancang untuk meningkatkan layanan, seperti meningkatkan partisipasi publik dalam beban wajib pajak kendaraan. Untuk meningkatkan layanan mereka kepada masyarakat, Kantor SAMSAT meluncurkan aplikasi SIGNAL, juga dikenal sebagai Samsat Digital Nasional. Aplikasi ini memudahkan proses pengesahan STNK Tahunan. Pengelolaan Aplikasi SIGNAL, yang dikembangkan oleh DITLANTAS pada tahun 2017.

jumlah pajak tahunan kendaraan



Sumber: Sipamor (Sistem Informasi Pajak Kendaraan Bermotor)

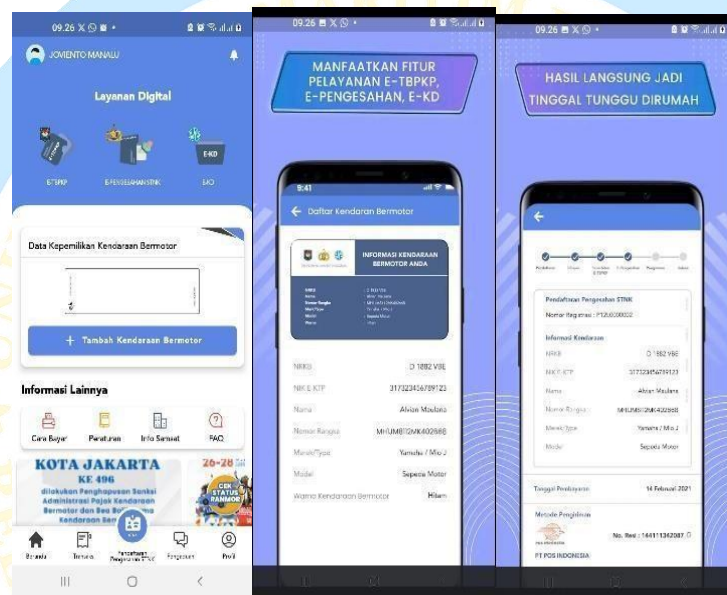
Menurut data di atas, jumlah pajak yang diterima telah meningkat setiap tahun selama lima tahun terakhir, yang jelas merupakan peningkatan yang baik untuk PAD Tanjungpinang. Maka dari itu, pemerintah harus berkonsentrasi pada masalah PKB agar alokasi dana untuk pembangunan provinsi dapat berjalan lancar.

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) merupakan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital di Indonesia

Pajak adalah suatu bentuk sumbangan masyarakat kepada negara yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pajak negara dan daerah dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan wewenang. Pajak daerah adalah iuran wajib yang diberikan oleh perorangan atau lembaga kepada daerah yang tidak proporsional

secara langsung dan digunakan untuk tujuan yang diamanatkan oleh Undang-Undang, paling bermanfaat bagi masyarakat. PKB merupakan salah satu contoh pajak daerah yang mempunyai potensi besar untuk meningkatkan jumlah pendapatan di suatu daerah.

Gambar 1. 1 Aplikasi SIGNAL

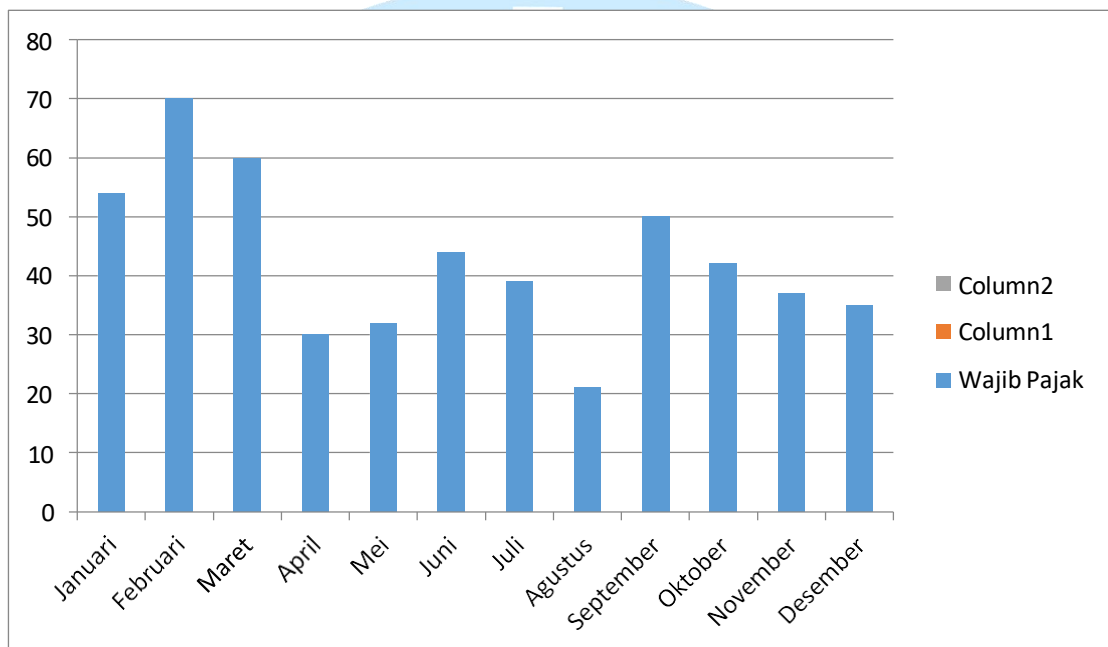


Sumber: Olahan Data Lapangan, 2023

Untuk mendapatkan pendapatan dari kendaraan bermotor dengan optimal, samsat harus mempersiapkan banyak strategi, salah satunya meluncurkan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional), pada gambar 1.1 diatas adalah contoh aplikasi SIGNAL. Dengan terbentuknya SIGNAL ini, mereka berharap dapat membantu orang membayar pajak, terutama PKB yang dapat dibayar secara online. Mereka berharap penerimaan pajak daerah akan mendapatkan antusiasme masyarakat dan menjadi signifikan karena kemudahan pembayarannya.

Namun banyak keterbatasan dalam menggunakan aplikasi SIGNAL, seperti seringnya terjadi masalah dan aplikasi sulit digunakan setelah pembaruan. Akibat banyaknya keluhan masyarakat terhadap aplikasi SIGNAL, maka penerapan aplikasi SIGNAL di Kota Tanjungpinang harus diubah agar lebih ramah pengguna.

Tabel 1. 2 Data Pengguna Aplikasi Signal Di Kota Tanjungpinang



Sumber: (Kantor UPTD PPD Tanjungpinang, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, Wajib Pajak Kota Tanjungpinang membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL antara bulan Januari sampai Desember 2023. Oleh karena itu, selisih antara yang membayar langsung di kantor dengan yang menggunakan aplikasi SIGNAL masih belum mencukupi dan sudah belum mencapai tujuan pada tahun 2023 seperti terlihat pada Tabel 1.1 dan 1.2 di atas. Menurut Samsat Tanjungpinang, Kepala UPT Penerimaan dan Penetapan PPD, pemungutan pajak masih jauh dari target 47%. Masyarakat Tanjungpinang belum semuanya mau bekerja sama dalam membayar pajak

kendaraan bermotor dan belum mengetahui penerapan SIGNAL, dan dengan adanya aplikasi SIGNAL pun belum membantu pendapatan pajak kendaraan bermotor di Tanjungpinang meningkat. . —Sampai saat ini, kami belum mencapai target yang ditetapkan Bapenda Kepri, kata pejabat tersebut.(Ismail, 2023).

Selain itu, jika pembayaran pajak dilakukan secara manual, semakin banyak pemilik kendaraan yang harus datang langsung dan menjalani prosedur yang cukup lama, yang dapat menyebabkan antrian yang cukup panjang dan lama untuk membayar pajak jika masyarakat atau wajib pajak tidak mengetahui aplikasi SIGNAL yang memudahkan proses pembayaran pajak. Masyarakat memilih metode konvensional dibanding menggunakan aplikasi SIGNAL karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang dapat menyebabkan sistem error, sehingga masyarakat kurang memahami proses pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL.

Berdasarkan pertimbangan - pertimbangan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul —**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM LAYANAN SAMSAT: STUDI PADA APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah di penelitian ini adalah:

1. Mengapa aplikasi signal belum digunakan secara maksimal oleh pembayar

pajak kendaraan bermotor di Tanjungpinang?

2. Bagaimana sikap dari pelaksana terhadap kebijakan ini?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui mengapa aplikasi signal belum digunakan secara maksimal oleh pembayar pajak kendaraan bermotor di Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui bagaimana sikap dari pelaksana terhadap kebijakan ini.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai implementasi teknologi layanan samsat aplikasi SIGNAL di Kota Tanjungpinang, ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Tujuan penelitian adalah untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap mata kuliah tersebut melalui penelitian empiris tentang manajemen sistem informasi melalui pemanfaatan pengembangan aplikasi SIGNAL sebagai sarana untuk menambah pengetahuannya dan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Manfaat bagi akademisi antara lain melatih pemikiran logis kritis dan sistematis dalam mempertimbangkan suatu masalah dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

- b) Sebagai bahan pertimbangan dalam kualitas aplikasi SIGNAL untuk mengimplementasikan pengetahuan tentang kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

