

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan teknologi internet memiliki manfaat dan juga dampak yang dirasakan oleh masyarakat di era revolusi produksi 4.0. Tidak hanya ada dalam masyarakat biasa tetapi terdapat juga pengembangan aplikasi dalam kalangan pemerintahan yaitu *Electronic Government (E-Government)*. Agar bisa memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan Telekomunikasi Informasi dan Komunikasi digital pemerintahan di Indonesia di kenal dengan nama SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). SPBE dibentuk bertujuan untuk menyediakan layanan kepada para pengguna SPBE. Berdasarkan (Peraturan Presiden 2018) mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, *E-government* atau *Electronic Government* merupakan istilah lain yang digunakan dalam mendefinisikan SPBE. Sejak diterbitkannya terkait Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, SPBE perlahan mulai mengalami perkembangan dan kemajuan.

Dalam pengembangan E-government apa yang harus dilakukan sehingga akibatnya sistem *E-government* ini terus mengalami kemajuan dan perbaikan, hal ini sangat sulit karena belum melakukan penilaian atau pengukuran buat kesuksesan penerapan *E-government*. Pengukuran atau penilaian krusial harus dilakukan lantaran menilai & memastikan apakah penerapan *E-government* ini sudah sejalan menggunakan visi misi pemerintah. Supaya *E- government*

sanggup menaruh manfaat yang optimal, maka E-government pada Indonesia haruslah mencapai syarat mature, yaitu syarat matang & sempurna.

E-Government memiliki banyak sekali tujuan yang bermanfaat, salah satunya yakni untuk membantu lembaga pemerintah agar dapat memberikan fasilitas berupa layanan publik menjadi lebih bagus. Lembaga yang dikelola oleh pemerintah ini berusaha untuk mewujudkan cita-cita bangsa ini yaitu dapat menjadi Negara yang mandiri, hal ini dilakukan dengan menggali sumber dana yang berasal dari pendapatan pajak demi menopang pembangunan yang ada di Indonesia. E-Samsat (*Elektronik Samsat*) merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah untuk mendukung system pemerintah yang berbasis elektronik, (Susanti, 2018) E-samsat atau samsat elektronik adalah layanan pembayaran bermotor yang dilakukan melalui bank elektronik atau ATM yang telah ditentukan. E-samsat ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar kendaraan bermotor. E-Samsat (*Elektronik Samsat*) digunakan untuk dapat membantu proses pembayaran pajak yang dapat digunakan oleh penggunanya dimana dan kapan saja sesuai dengan tempat yang diinginkan dan akan tercantum di dalam aplikasi yang digunakan, pada aplikasi akan muncul batas tanggal berlaku pajak kendaraan yang pengguna daftarkan pada sistem aplikasi ini (Afifah and Prastiwi 2019). Sistem pemerintah yang dapat digunakan secara online untuk membayar pajak kendaraan bermotor adalah E-Samsat. Sistem ini akan terus menarik banyak pengguna dalam melakukan hal membayar pajak. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan sistem yang berbasis online dapat mempermudah, mempercepat dan sangat praktis bagi penggunanya. Salah satu

fitur yang terdapat di dalam aplikasi ini menggunakan sistem dengan basis *Official Assesment system*, hal ini agar besaran wajib pajak tidak perlu lagi dihitung. *Official Assesment system* merupakan sebuah sistem dalam pemungutan pajak dengan memberikan kewenangan kepada pemerintah dalam menentukan total pajak terhutang wajib pajak yang harus dibayarkan bagi pemilik kendaraan bermotor (Afifah and Prastiwi 2019).

Tabel 1. 1 Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung ke kantor UPTD PPD Kota Tanjungpinang

Bulan	Roda 2	Roda 4
Januari	3291	1248
Februari	2573	918
Maret	3103	1176
April	2673	1022
Mei	2676	986
Juni	3240	1021
Juli	2753	1127
Agustus	3695	1339
September	4283	1657
Oktober	2749	987
November	3518	1415
Desember	2828	1094

Sumber : Kantor UPTD PPD Kota Tanjungpinang

Dari Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa, sejak bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2021 terdapat masyarakat wajib pajak yang membayar langsung wajib pajak ke kantor samsat kota tanjungpinang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

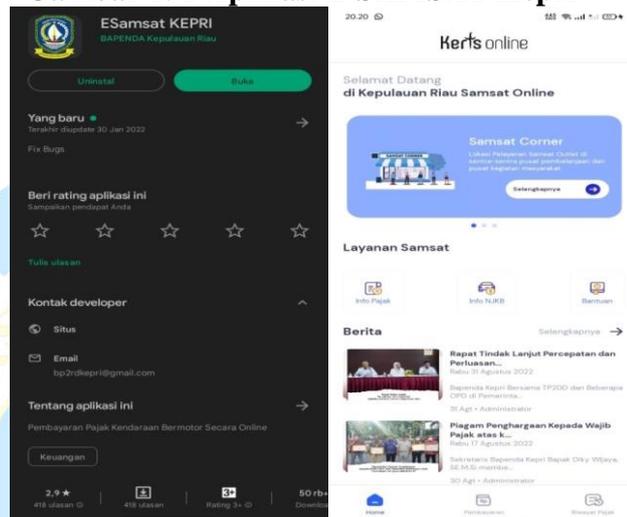
Kepulauan Riau juga telah menerapkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara Digital melalui sistem Aplikasi yang dikenal dengan nama E-Samsat Kepri. aplikasi E-Samsat Kepri ini sudah di gunakan di kota

Tanjungpinang. E-Samsat Kepri merupakan bentuk layanan dalam memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana pembayaran dapat dilakukan dengan beberapa transaksi digital seperti, melalui *e-banking* atau ATM Bank, yang sudah ditentukan yaitu Bank BNI, Bank BJB, dan Bank KB Bukopin. Dompot gital yaitu Gopay, Tokopedia, Bukalapak, dan Menu Gerai yaitu Alfarmart dan Indomaret. E-Samsat Kepri yang bertujuan agar masyarakat kota Tanjungpinang dapat membayar pajak tanpa antrian seperti membayar pajak pada kantor samsat. E-Samsat sudah melakukan bentuk kerja sama dengan Bank-bank yang ada di seluruh wilayah di Indonesia dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun di kepulauan Riau, E-Samsat dalam kerja samanya hanya dilakukan dengan beberapa bank saja, yaitu kerja sama dengan Bank BNI, Bank BJB, dan Bank KB Bukopin saja.

Kemudian jika melihat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, pajak merupakan sebuah bentuk kontribusi yang dilakukan oleh masyarakat kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan wewenang, pajak dikelompokkan menjadi dua, yakni pajak negara dan pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1, 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. Salah satu contoh pajak daerah yang sangat berpotensi meningkatkan penerimaan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Gambar 1. 1 Aplikasi E-SAMSAT Kepri



Sumber: app/playstore

Untuk mendapatkan pendapatan dari kendaraan bermotor dengan optimal, pemerintahan yang ada di daerah harus mempersiapkan banyak strategi, salah satunya adanya E-Samsat daerah contohnya yang ada di daerah Kepulauan Riau dengan meluncurkan E-Samsat Kepri (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), pada gambar 1.1 di atas merupakan contoh aplikasi E-SAMSAT kepri. Harapannya dengan terbentuknya E-SAMSAT KEPRI ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan membayar pajak, khususnya untuk pajak kendaraan bermotor yang dapat dilakukan secara online, sehingga penerimaan pajak daerah akan mendapatkan antusias dari masyarakat dan menjadi signifikan karena kemudahan dalam pembayaran pajak tersebut.

Tetapi penggunaan aplikasi E-SAMSAT KEPRI ini masih banyak mengalami kekurangan seperti sering terjadi nya eror saat penggunaan aplikasi tersebut, dan

juga jika setelah update, aplikasi tersebut susah untuk digunakan. Sehingga masih banyaknya keluhan masyarakat tentang aplikasi E-SAMSAT KEPRI ini maka dari itu penerapan aplikasi E-SAMSAT KEPRI ini di kota Tanjungpinang Harus Diperbaiki kembali sehingga masyarakat bisa lebih mudah untuk menggunakannya.

Tabel 1. 2 Data pengguna aplikasi E-SAMSAT Kepri tahun 2021

Bulan	Roda 2	Roda 4
Januari	96	52
Februari	119	39
Maret	138	52
April	152	65
Mei	205	64
Juni	181	57
Juli	196	78
Agustus	239	70
September	241	66
Oktober	180	48
November	213	62
Desember	99	47

Sumber: kantor UPTD PPD kota Tanjungpinang

Dari tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa, sejak bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2021 terdapat masyarakat wajib pajak yang menggunakan aplikasi E-SAMSAT Kepri di kota Tanjungpinang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian bisa kita lihat dari Tabel 1.2 dan table 1.3 diatas perbandingan antara orang yang membayar pajak kendaraan bermotor secara langsung ke kantor dan dengan menggunakan aplikasi E-Samsat masih sangat jauh perbedaannya, mungkin masyarakat Tanjungpinang belum semuanya mengetahui aplikasi E-Samsat ini atau belum mengetahui cara

membayar melalui aplikasi E-Samsat sehingga masyarakat lebih memilih membayar langsung ke kantor dari pada menggunakan aplikasi E-Samsat tersebut.

Adapun masalah masalah dalam pengimplementasian E-SAMSAT Kepri dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota tanjungpinang meliputi (1) Kurang nya sosialisasi kepada masyarakat kota Tanjungpinang tentang aplikasi E-Samsat Kepri ini. Sehingga masyarakat belum banyak yang mengetahui tentang aplikasi E-Samsat Kepri ini. (2) masih banyaknya keluhan masyarakat tentang penggunaan aplikasi ini yang saat digunakan suka terjadi eror pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana Implementasi E-samsat Kepri dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota tanjungpinang, yang akan dituangkan dalam sebuah penelitian yang berjudul : Implementasi E-Samsat Kepri Dalam Memudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tanjungpinang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah batasan masalah yang dibuat dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : **“Bagaimana Implementasi E-Samsat Kepri dalam Memudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tanjungpinang.”**

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah implementasi aplikasi E-Samsat Kepri ini sudah berjalan dengan baik dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikota Tanjungpinang

1.4 Manfaat Penelitian

Dari judul penelitian tersebut peneliti berharap agar dapat memberikan manfaat yang berarti baik secara teoritis maupun secara praktis. Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau sumbangan pemikiran untuk menambah pengetahuan,wawasan, dalam Pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga peneliti menjadi taat membayar pajak kendaraan bermotor karna peneliti sudah banyak mengetahui tentang pembayaran pajak kendaran bermotor melalui Aplikasi E-samsat Kepri.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan kontribusi untuk menerapkan aplikasi E-Samsat Kepri dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikota Tanjungpinang.