

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara sebagai organisasi tertinggi (*top organization*) merupakan suatu entitas yang dibentuk dengan tujuan-tujuan tertentu dalam mencapai tujuan bersama. Unsur-unsur negara yang terdiri atas rakyat, wilayah, pemerintahan yang berdaulat serta pengakuan dari negara lain. Mengisyaratkan bahwa negara yang diatur oleh suatu pemerintahan yang berdaulat merupakan manifestasi dalam mewujudkan harapan-harapan rakyat (masyarakat) dalam mencapai kebahagiaan, kesejahteraan, ketentraman dan kedamaian hidup.

Berbicara mengenai untuk apa manusia memerlukan negara sebagai entitas maka hal tersebut dapat ditinjau dari fungsi negara sebagaimana dikatakan oleh Keliat, Aryanto dkk. (2014, hlm. 16-17) bahwa:

“Pada dasarnya terdapat dua fungsi yang harus dijalankan oleh negara, yaitu fungsi keamanan dan kesejahteraan. Fungsi keamanan negara berasal dari ide bahwa negara merupakan *antithesis* dari kondisi anarki yang dianggap sebagai karakter alami masyarakat dan sistem internasional. Dengan demikian negara merupakan konsensus yang dibentuk oleh masyarakat untuk menghindari kondisi *bellum omnium contra omnes* (perang antara semua melawan semua). Dalam kondisi anarki tersebut, biasanya pihak yang paling dirugikan adalah pihak yang lemah dan termarginalisasi. Di sisi lain fungsi penyedia kesejahteraan yang dimiliki oleh negara berasal dari ide bahwa negara merupakan entitas yang dibentuk untuk menciptakan kesejahteraan bagi seluruh warga negaranya. Negara dipercaya mempunyai kemampuan untuk menciptakan kesetaraan dalam masyarakat atau yang dikenal dengan keadilan sosial (*social justice*). Negara dapat menjalankan fungsinya melalui penegakan berbagai peraturan dan hukum”.

Dengan demikian negara senantiasa menjadi harapan bagi masyarakat untuk dapat menciptakan kesejahteraan dan keamanan demi tercapainya hidup yang tentram dan sejahtera. Di samping negara memiliki sifat memonopoli dengan membentuk berbagai peraturan yang tidak ada satupun luput daripada hukum yang dibentuk sebagaimana dikatakan dalam pasal 21 ayat (1) UUD NRI Tahun 1945 yang berbunyi “segala warga negara bersama kedudukannya di depan

hukum dan pemerintahan serta wajib menjunjung tinggi hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”. Hal tersebut berarti bahwa hukum berlaku bagi semua, tidak ada pengecualian untuk orang kaya, pejabat maupun golongan-golongan tertentu. Selain sifat monopoli yang dimiliki oleh negara, sikap memaksa merupakan sifat yang dimiliki oleh negara untuk memaksa seluruh warga negara maupun orang-orang yang tinggal dalam teritorial Indonesia negara dengan sanksi sebagai bentuk hukuman.

Negara yang merupakan perwujudan dari terstrukturanya kehidupan masyarakat sudah seharusnya membentuk suatu *grand design* pelayanan yang baik terhadap masyarakat, bukan membuat suatu konsep yang paling ideal namun membuat tatanan yang paling mungkin dicapai oleh semua sebagaimana dikatakan Schmandt (2009, hlm. 63) bahwa “tujuan negara bukanlah untuk kebaikan individu atau kelas tertentu melainkan untuk kebaikan atau kesejahteraan umum.”. Oleh karena itu suatu kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus membawa kebaikan untuk semua, karena pada hakikatnya negara dibentuk oleh manusia karena fitrahnya, sebagaimana dikatakan oleh Sitorus (2009, hlm. 39-40) bahwa “sebagaimana diketahui dalam literature politik klasik, negara dibentuk oleh manusia sebagai suatu tuntutan “fitrah” manusiawi. Berarti bahwa didirikannya negara merupakan suatu kebutuhan yang dirasakan oleh semua umat manusia”.

Menurut Suharto (2012, hlm. 82), kebijakan publik merupakan kebijakan sosial yang menyangkut kesejahteraan orang banyak, hal tersebut diutarakannya sebagai berikut:

“Kebijakan sosial adalah seperangkat tindakan, kerangka kerja, petunjuk, rencana, peta atau strategi yang dirancang untuk menerjemahkan visi politis pemerintah atau lembaga pemerintah ke dalam program dan tindakan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang kesejahteraan sosial. Karena urusan kesejahteraan sosial senantiasa menyangkut orang banyak, maka kebijakan sosial seringkali diidentikan dengan kebijakan publik”.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa tujuan dikeluarkannya kebijakan publik adalah untuk mewujudkan visi kenegaraan sesuai dengan tujuan bernegara, di Indonesia tujuan tersebut tercantum jelas dalam pembukaan UUD NRI Tahun

1945 bahwa “mewujudkan kesejahteraan sosial, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”.

Kebijakan dikeluarkan berdasarkan beberapa langkah yang dengannya dirasa sudah ideal, namun yang menjadi persoalan adalah terletak pada implementasi atau pelaksanaan dari kebijakan tersebut, karena tidak jarang suatu kebijakan gagal karena pelaksanaannya yang tidak sesuai. Mazmanian dan Sabatier (dalam Wahab, 2012, hlm. 135) mengungkapkan tentang implementasi yakni:

“Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Dari pendapat Mazmanian dan Sabatier bahwa sesungguhnya persoalan implementasi kebijakan adalah persoalan yang terjadi pasca kebijakan yang dirumuskan itu ditetapkan.

Negara Indonesia yang menganut prinsip otonomi daerah dengan salah satu polanya yakni desentralisasi menjadikan adanya pembagian tugas dan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pernyataan dari bagian Penjelasan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa:

“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Karena itu, Pasal 18 UUD 1945, antara lain menyatakan bahwa pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang.

Pemerintah daerah sebagai otoritas di daerah tentu memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang berada di lingkup daerahnya. UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 secara gamblang memaparkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara agar segala kepentingan dan kebutuhan dapat terwujud yang tentu saja berdasarkan kepada peraturan yang berlaku. Peningkatan pelayanan publik dalam berbagai sektor tentu harus menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat yang semakin meningkat baik dari aspek mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks serta harapan yang semakin tinggi, mengakibatkan pemerintah daerah maupun pusat harus merancang strategi yang mampu menjawab semua tantangan yang ada.

Salah satu kebutuhan negara adalah pemasukan atau pendapatan yang berimplikasi pada terkumpulnya pendapatan negara maupun daerah yang menjadi APBN atau APBD. Pendapatan negara maupun daerah yang cukup potensial adalah dari sektor pajak. Pajak menjadi suatu cara pemerintah mendapatkan penghasilan guna membiayai semua biaya belanja negara dan gaji pegawai setiap tahunnya.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah. Pajak menurut Siahaan (2010, hlm.vii) bahwa “pajak merupakan kewajiban kenegaraan yang menunjukkan peran serta dari seluruh masyarakat dalam pembiayaan pengeluaran pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan dan pembangunan”. Sedangkan menurut pasal 1 ayat (1) UU Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara

bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa pajak merupakan sumber pemasukan terhadap negara untuk melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan. Adapun pajak pusat menurut Siahaan (2010, hlm.1) bahwa:

“pajak pusat adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui undang-undang dimana wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah pusat dan pembangunan sedangkan 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”.

Berdasarkan pengertian Siahaan di atas dapat diketahui bahwa perbedaan antara pajak pusat dan pajak daerah terletak pada sumber dan alokasi penggunaannya, pajak pusat digunakan dari pusat dan digunakan oleh pemerintah pusat walaupun secara lebih jauh ada pembagian lagi sedangkan pajak daerah berasal dari daerah dan digunakan untuk pembiayaan pemerintah daerah dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat di daerah. Berikut ini akan dipaparkan kelebihan dan kekurangan dari pajak online (E-SAMSAT) dengan pajak konvensional.

Tabel 1.1

Positif dan Negatif Pembayaran Pajak Secara Konvensional

Pembayaran Pajak Secara Konvensional	
Positif	Negatif
1. Pembayaran harus dilakukan pemilik kendaraan, dan tidak boleh diwakilkan.	1. Tingkat kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah Bandung Timur masih rendah.
2. Sepeda motor yang pajaknya akan dibayar harus dibawa.	2. Berdasarkan data Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah III Kota Bandung Soekarno-Hatta, dari 438.235 kendaraan bermotor baik roda dua maupun

	roda empat di Bandung Timur, sekitar 51.348 kendaraan masuk dalam kategori Kendaraan Tidak Daftar Ulang (KTMDU) atau menunggak bayar pajak.
3. Selain mengecek kelengkapan administrasi kendaraan, terdapat pengambilan data visual, yakni mengambil foto kendaraan secara otomatis, ketika sudah memasuki loket <i>drive thru</i> . (sumber: http://www.warta-berita.com/haduuh-antar-uang-bayar-pajak-kok-dipersulit/)	3. Dari total kendaraan yang masuk kategori KTMDU, 80 persennya merupakan kendaraan roda dua. Akibat penunggakan tersebut, setidaknya Rp 15.404.400.000 pajak kendaraan bermotor tertahan. (sumber: http://www.pikiranrakyat.com/bandung-raya/2015/08/26/339939/menunggak-rp-15-miliar-pajak-bermotor-di-bandung-timur-masih-tertahan)

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti 2016

Tabel 1.2

Positif dan Negatif Pembayaran Pajak Berbasis Online

Pembayaran Pajak Berbasis Online	
Positif	Negatif
1. Aher menargetkan dengan kerja sama untuk memudahkan cara pembayaran pajak kendaraan itu bisa mendongkrak pendapatan pemerintah Jawa Barat.	1. Dadang mengingatkan struk itu hanya berlaku di wilayah hukum Polda Jawa Barat. “Tapi kalau bawa itu di Jakarta, Anda diketawain karena gak berlaku. Tapi kita sarankan segera tukar saja, walau pun itu bisa dipakai,” kata dia (sumber: https://m.tempo.co/read/news)

<p>2. Kuartal pertama realisasi pendapatan tahun ini sudah mencapai Rp 2,69 triliun, naik sekitar Rp 500 miliar dari target Rp 2,028 triliun. (sumber:https://m.tempo.co/read/news/2016/04/28/058766822/di-jawa-barat bayar-pajak-kendaraan-bisa-lewat-atm).</p>	<p>/2016/04/28/058766822/di-jawa-barat-bayar pajak-kendaraan-bisa-lewat-atm)</p>
<p>3. Masyarakat modern yang sebagian memiliki pandangan bahwa “waktu adalah uang” sudah dipastikan sulit menyisihkan waktu untuk membayar pajak. Hal tersebut bukan karena keengganan untuk mengeluarkan sejumlah uang, namun karena waktu yang dimiliki amat terbatas. Melalui layanan e-pajak ini masyarakat dapat lebih leluasa melakukan transaksi pembayaran tanpa terbatas ruang dan waktu (Sumber: Bestari, Prayoga dkk. 2014, hlm. 118).</p>	

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti 2016

Data awal yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti kita bisa melihat adanya kelebihan untuk terus dipertahankan dan kekurangan yang harus di rubah ke arah yang lebih baik. Pembayaran pajak secara konvensional maupun berbasis online juga kembali kepada tujuan pembayaran pajak kendaraan. Dengan melihat kelemahan dan kelebihan pembayaran pajak kendaraan tersebut maka pembayar pajak dapat melihat dan menggunakan sistem mana yang akan digunakan untuk membayar pajak yang sekiranya dapat memudahkan untuk membayar pajak kendaraan, secara konvensional maupun secara online.

Pajak kendaraan sebagai salah satu sumber pendapatan dari sektor pajak memberikan kontribusi yang sangat besar seiring dengan terus bertambahnya jumlah pengguna kendaraan bermotor di Indonesia. Permasalahan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimana jumlah kendaraan bermotor semakin lama semakin meningkat juga menimbulkan permasalahan lain seperti pembayaran yang sedikit tertanggu oleh kesibukan si pemilik kendaraan bermotor, antrian yang membludak saat pembayaran di loket dan juga banyaknya praktek percaloan dalam pembayaran pajak. Dari permasalahan tersebut terbesitlah sebuah gagasan untuk membantu pemerintah daerah dalam hal ini kantor SAMSAT dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efisien terhadap masyarakat. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan satu titik celah terhadap penyelesaian masalah tersebut yang akhirnya meluncurkan suatu program yaitu E-SAMSAT.

E-SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atas pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Dengan E-SAMSAT pemilik kendaraan bermotor dapat membayar pajak melalui ATM ataupun Bank yang memfasilitasi E-SAMSAT.

Dengan adanya E-SAMSAT ini diharapkan permasalahan-permasalahan yang terjadi mengenai pembayaran pajak dapat teratasi. Akan tetapi E-SAMSAT juga belum sepenuhnya masyarakat mengetahui mengenai layanan pajak E-SAMSAT ini. Masih banyak masyarakat yang tetap mengalami permasalahan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dari hal tersebut maka penulis mengajukan penelitian mengenai permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dengan judul penelitian **“EFEKTIFITAS PROGRAM E-SAMSAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK”**. maka peneliti menganggap masalah ini layak untuk diteliti dalam rangka menggali implementasi program E-SAMSAT dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis modernisasi yang lebih efektif dan efisien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang dikemukakan pada bagian terdahulu, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah efektifitas program E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik”.

Kemudian agar penelitian ini lebih operasional dan masalah umum tersebut bisa dikaji secara terfokus, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah sesuai dengan inti permasalahan melalui pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas kebijakan E-SAMSAT yang sedang berjalan di Kota Bandung dilihat dari sudut pandang pelayanan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana kebijakan E-SAMSAT yang sedang berjalan dilihat dari sudut pandang pegawai SAMSAT Kota Bandung sebagai pelayan masyarakat?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program E-SAMSAT di Kota Bandung?
4. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas program E-SAMSAT di Kota Bandung sebagai pelayanan terhadap masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermanfaat diketahuinya kebijakan otonomi daerah dalam kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah provinsi Jawa Barat. Di samping itu manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui efektifitas kebijakan E-SAMSAT yang sedang berjalan di Kota Bandung dilihat dari sudut pandang pelayanan terhadap masyarakat.
2. Mengetahui kebijakan E-SAMSAT yang sedang berjalan dilihat dari sudut pandang pegawai SAMSAT Kota Bandung sebagai pelayan masyarakat
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program E-SAMSAT di Kota Bandung.

4. Mendapatkan solusi yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas program E-SAMSAT di Kota Bandung sebagai pelayanan terhadap masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian pada hakikatnya dapat diketahui atau diperoleh setelah melalui kegiatan penelitian, penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat dari Segi Teori

Ditinjau dari segi teoritis penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan yang ditekuni oleh peneliti yakni kebijakan publik.

2. Manfaat dari Segi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menemukan gambaran maupun fakta-fakta yang terjadi di lapangan mengenai efektifitas kebijakan E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik dan menjadi pertimbangan serta referensi untuk pelaksanaan selanjutnya.

3. Manfaat dari Segi Praktik

a. Bagi SAMSAT CPPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta

- 1) Memberikan referensi tentang evaluasi pelaksanaan E-SAMSAT di Kota Bandung serta mengetahui penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tersebut.
- 2) Memotivasi kantor SAMSAT Bandung agar memperbaiki kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat terutama terhadap pelaksanaan E-SAMSAT.

b. Bagi Mahasiswa

- 1) Memberikan pengetahuan yang lebih utuh mengenai pelaksanaan E-SAMSAT di Kota Bandung berdasarkan hasil penelitian.
- 2) Memotivasi mahasiswa agar lebih sadar soal peranannya dalam mengawal berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

c. Bagi masyarakat

- 1) Memberikan informasi berbasis penelitian tentang kondisi dan dinamika pelaksanaan E-SAMSAT serta informasi lain yang membantu
- 2) Memotivasi masyarakat agar mau membayar pajak berbasis elektronik untuk menunjang efektifitas dan efisiensi pelayanan publik.

4. Manfaat dari Segi Isu dan Aksi Sosial

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pemikiran dan diangkat pada diskusi-diskusi baik dalam lingkup masyarakat, mahasiswa maupun pemerintah serta menjadi suatu loncatan yang mampu memberikan dorongan pada pelayanan publik pemerintah terhadap masyarakat.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, Identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi.

Bab II Kajian Pustaka

Kajian pustaka. Pada bab ini diuraikan dokumen- dokumen atau data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian serta teori-teori yang mendukung penelitian penulis.

Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian. Pada bab ini penulis menjelaskan metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian mengenai Efektifitas program E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini penulis menganalisis hasil temuan data tentang Efektifitas program E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik, penerapan program E-SAMSAT, kendala-kendala dalam penerapan program E-SAMSAT serta solusi dalam mangantisipasi permasalahan penerapan program E-SAMSAT.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran. Dalam bab ini penulis mencoba memberikan kesimpulan dan saran sebagai penutup dari hasil penelitian dan permasalahan yang telah diidentifikasi dan dikaji dalam skripsi. Sebagai hasil yang telah diperoleh dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga kajian yang ditulis dalam skripsi ini dapat berguna untuk masyarakat dan perangkat pemerintah dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik.