

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa ini, Indonesia sedang menghadapi perubahan yang sangat besar pada sektor digital. Salah satunya adalah perkembangan di bidang teknologi yang semakin canggih. Tidak hanya di Indonesia, di seluruh dunia juga mengalami era revolusi industri 4.0 yang salah satunya dengan kemunculan penekanan atas pola digital ekonomi, *artificial intelligence*, *big data*, *robotic*, dan sejenisnya. Bahkan ada yang menyebutnya *disruptive innovation*. Hal ini menyebabkan sebuah negara menghadapi sebuah tantangan baru dan semakin kompleks. Selain itu, pertumbuhan penduduk yang secara alami ataupun migrasi sangat memicu terciptanya berbagai persoalan ekonomi, sosial, budaya, dan keamanan (Muharam, 2019).

Manusia pada sejatinya sebagai makhluk sosial, selalu membutuhkan yang namanya bantuan dan layanan dari orang lain dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Pada hal ini, negara (penyelenggara pemerintahan) berperan penting dalam pemenuhan setiap kebutuhan warganya demi terciptanya kehidupan masyarakat yang adil, makmur, dan damai. Revolusi Industri 4.0 yang sedang berkembang di Indonesia menjadikan masyarakat semakin menuntut agar sumber daya manusia di Indonesia dapat memanfaatkan kemajuan teknologi dengan memperbaiki sistem layanan publiknya kepada masyarakat. Karena tuntutan inilah, akhirnya masyarakat bisa mendorong penyelenggara pemerintah menciptakan sebuah terobosan baru yang disebut *dengan e-*

government. Hal ini diharapkan dapat bermanfaat baik untuk masyarakat, dengan meningkatkan publik guna semakin efektif dan efisien, (Roman Hadi Saputro & Safriansyah, 2021)

Pandemi Covid-19 atau penyebaran virus corona memiliki efek yang cukup signifikan terhadap berbagai sektor dan aktivitas ekonomi yang dijalankan masyarakat ataupun para pelaku ekonomi (Silalahi and Ginting 2020). *World Health Organization* atau WHO telah memberikan penjelasan bahwa *Corona Virus Disease-19* menjadi salah satu virus yang menginfeksi sistem pernafasan. Selanjutnya yang dikenal dengan Covid-19. Virus Covid-19 memberikan gejala yang signifikan, yang biasa ditemui masyarakat yaitu flu biasa hingga penyakit yang lebih serius seperti Sindrom Pernafasan Mers-Covd dan Sars-Cov. Kemunculan virus ini bermula ditemukannya pasien di Wuhan China pada tanggal 30 Desember 2019 yang terjangkit virus ini dan ternyata penularannya sangat cepat hingga menyebar ke seluruh penjuru dunia dalam kurun waktu harian saja. Virus ini telah menjangkit kurang lebih 8.586.718 orang di dunia, dengan korban meninggal dunia sebanyak 456.468 jiwa. Penyebaran virus yang semakin meluas ini kemudian membawa pengaruh yang sangat dirasakan di seluruh sektor. Terutama pada sektor ekonomi di Indonesia, yang salah satunya yaitu di sektor pajak (Wahyuningsih & Atmadja, 2021).

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan layanan yang sejalan dengan aturan perundang-undangan bagi tiap-tiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau layanan administratif yang telah diadakan oleh penyelenggara layanan publik. Dalam hal ini, pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik,

sedangkan pelayanan publik merupakan bentuk komunikasi antara individu yang memberi pelayanan dengan individu yang dilayani yaitu masyarakat. Dalam tiap lembaga pemerintahan (penyelenggara negara), lembaga independen, korporasi yang terbentuk berlandaskan undang-undang guna terlaksananya sebuah kegiatan yaitu pelayanan publik. Sedangkan badan hukum lainnya dibentuk guna terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik, (Rizki, 2018).

Dengan demikian, Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada segala upayanya dalam peningkatan kinerja layanan publik sangat berkomitmen yang dibuktikan dengan pengeluan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 terkait Perubahan Atas Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 terkait pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang kemudian dianggap sebagai dasar hukum dalam usaha meningkatkan sebuah kinerja layanan publik di setiap daerah di Provinsi Jawa Timur. Landasan hukum tersebut sangat membebaskan setiap pemerintah daerah baik di kota ataupun kabupaten guna merealisasikan pelayanan yang memiliki kualitas baik. Dinas Pendapatan Jawa Timur menjadi salah satu lembaga pemerintah daerah provinsi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik atas dasar Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja setiap Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah (UPT PPD) Provinsi Jawa Timur, (Rizki, 2018).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak atas kendaraan bermotor yang dimiliki. Definisi tersebut sesuai dengan Pasal 01 Angka 09 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 09 Tahun 2010 terkait Pajak Daerah. Dalam hal ini, subjek pajak kendaraan bermotor ialah individu ataupun suatu badan/instansi yang mempunyai dan

menguasai kendaraan bermotor. Jika badan/instansi yang mempunyai kendaraan bermotor, sehingga dapat diwakilkan oleh pengurus atau kuasa dari badan tersebut (Siradj 2021). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini ialah pajak provinsi yang sering memberikan kontribusi terbesar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan tingginya penghasilan dari pajak daerah, segala bentuk pembangunan fasilitas umum akan terselenggara dengan baik dan semestinya. Salah satu cara yang dapat diterapkan dalam peningkatan pendapatan asli daerah yakni melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), (Siradj, 2021).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang selanjutnya disingkat Bapenda Jatim didefinisikan sebagai komponen pelaksana pemerintahan provinsi di bidang pendapatan daerah. Khususnya menangani soal pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Bapenda Jatim dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang pelaksanaan tugasnya masih berada di bawah Gubernur dan bertanggung jawab kepadanya melalui Sekretaris Daerah. Bapenda Provinsi Jawa Timur melakukan segala wewenang terkait desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di bidang pendapatan. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (*tupoksi*), badan ini sangat terpercaya dan transparan guna menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Bapenda Provinsi Jawa Timur memiliki sebanyak 35 (tiga puluh lima) Unit Pelaksana Teknis di seluruh Provinsi Jawa Timur yang delaras dengan penetapan Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 mengenai Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bapenda Provinsi Jawa Timur, (Rizki, 2018).

Inovasi dapat didefinisikan sebagai sebuah proses atau hasil dari sebuah mengembangkan manfaat sebuah pengetahuan, keterampilan dan sebuah pengalaman dalam mewujudkan atau memperbaiki sebuah produk, baik itu jasa, proses, atau sistem yang baru yang dapat menciptakan sebuah nilai dengan signifikan (Riki 2019). Inovasi sebagai aparatur penyelenggara pemerintah wajib untuk mempertahankan berbagai macam hal yang berhubungan dengan pelayanan atau yang biasa disebut dengan implementasi. Seperti halnya, pada standar pelayanan, sistem informasi pelayanan, tarif pelayanan, fasilitas pelayanan, sikap pelaksana serta memproses adanya pengaduan yang diberikan oleh masyarakat, (Surya 2021). Inovasi juga yaitu suatu konsep baru yang diaplikasikan ke dalam sebuah fenomena sosial baru yang setiap waktu selalu berkembang, (Rizki, 2018).

Pernyataan Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008: 3), inovasi merupakan sebuah gagasan, praktik, atau objek yang selalu dianggap baru oleh setiap individu suatu unit, kemudian diadopsi oleh unit lain. Di dalam ide baru, perlu adanya penciptaan karya agar sebuah ide dapat selalu berkembang mengikuti setiap kemajuan zaman yang semakin canggih ini (Yogi Suwarno, 2008). Beberapa bentuk inovasi yang diupayakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dalam pemenuhan hak-hak dan kebutuhan masyarakat luas, antara lain: inovasi Layanan Samsat 4.0 dengan Berbasis QR Code. Layanan tersebut dibentuk sebagai salah satu bentuk usaha meningkatkan kualitas layanan publik di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Di tengah pemulihan ekonomi pada masa pandemi covid-19 ini, banyak upaya-upaya yang dikeluarkan pemerintah terkait kebijakan. Hal ini diharapkan mampu memberikan bantuan dan keringanan atas beban masalah yang dihadapi masyarakat.

Dalam hal ini, rangka penanggulangan pandemi covid-19 guna menghadapi berbagai ancaman yang berbahaya bagi perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan. Terkait kebijakan yang diberlakukan, pemerintah pusat telah mengeluarkan aturan di bidang perpajakan (Siradj 2021). Dimana aturan tersebut, meliputi: 1) Peraturan Pemerintah Pengganti UU Nomor 01 Tahun 2020 mengenai Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Covid-19 dan/atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman Yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan (PERPU Nomor 01 Tahun 2020), 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK/03/2020 berisi Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Wabah Virus Corona (PMK-23/PMK.03/2020), 3) Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-156/PJ/ 2020 terkait Kebijakan Perpajakan Sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019 yang pada intinya merupakan relaksasi jatuh tempo kewajiban perpajakan, (Poerana, 2020).

Penyelenggaraan Implementasi Strategi Layanan Samsat 4.0 dengan bukti bayar Berbasis QR Code ini sangat diharapkan dapat mendorong peningkatan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa uraian tersebut dapat dijadikan sebagai daya tarik yang mendorong peneliti guna memanfaatkan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai objek pada penelitian ini. Dari latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, peneliti mengambil judul “Implementasi Strategi Layanan Samsat 4.0 dengan Bukti Bayar Berbasis QR Code dalam Penerapan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Masa Pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang di bab sebelumnya, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana Implementasi Layanan Samsat 4.0 dengan bukti bayar berbasis QR Code dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi covid-19?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam proses implementasi layanan samsat 4.0 dengan bukti bayar berbasis QR Code dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah berusaha menjawab selaras dengan rumusan permasalahan yang sudah diuraikan sebelumnya. Oleh sebab itu, tujuan utama dalam penelitian ini, antara lain:

1. Untuk melihat, mendeskripsikan serta menganalisis implementasi Layanan Samsat 4.0 dengan bukti bayar berbasis QR Code dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada masa pandemi covid-19, dan
2. Untuk mengetahui serta menganalisis faktor-faktor penghambat dan faktor pendukung dalam proses Implementasi Layanan Samsat 4.0 dengan bukti bayar berbasis QR Code dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Kajian yang dilaksanakan ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1.4.1 Manfaat Akademik

- a. Dijadikan sebagai bahan pelengkap observasi dalam Ilmu Pemerintahan dalam hal pengamatan dan pengkajian terkait implementasi strategi yang dilakukan oleh pemerintah, terutama di sektor pajak. Dimana penelitian ini signifikan terhadap pemungutan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.
- b. Melalui penelitian yang diadakan ini, diharapkan dapat menambah ide dan pemikiran dalam mengembangkan kualitas layanan bidang Implementasi Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Dijadikan sebagai bahan pertimbangan sekaligus masukan untuk instansi terkait dalam peningkatan kualitas layanan yang tersedia untuk wajib pajak (masyarakat).
- b. Menyediakan ilmu pengetahuan, wawasan, dan masukan atas ide, serta memberikan manfaat dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan yang spesifik yaitu tentang Implementasi sebuah Pelayanan Publik.
- c. Dalam masa mendatang, diharapkan penelitian ini dapat disempurnakan dan bisa menjadi referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang sama yaitu Implementasi di sektor Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan akan dibagi dalam beberapa tahapan pembahasan sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Merupakan tahapan awal pendahuluan yang memuat informasi latar belakang dari objek penelitian dan gambaran dari fenomena yang terjadi, sehingga menarik minat peneliti sehingga dapat menentukan rumusan permasalahan yang akan dikaji. tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian Pustaka

Dalam bab ini menguraikan terkait literature yang terbaru sesuai dengan topik /atau fenomena yang sedang dibahas. Pada kajian pustaka menjelaskan tentang teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini memiliki subbab yaitu; 1) penelitian terdahulu, 2) teori penunjang, 3) definisi konseptual, 4) kerangka berpikir.

Bab III: Metode Penelitian

Metode penelitian menguraikan beberapa subbab terkait; 1) pendekatan dan jenis penelitian, 2) kehadiran peneliti, 3) focus penelitian, 4) teknik pengumpulan data, 5) teknik analisis data, 6) pengecekan keabsahan data. Dalam bab ini dihadirkan secara rinci bagaimana alur peneliti melakukan studinya.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini disajikan dengan menguraikan penggambaran umum atau profil tempat penelitian dalam bentuk deskriptif, serta memberikan informasi terkait hasil yang didapatkan di lapangan, baik itu data sekunder ataupun data primer. Yang kemudian akan disajikan dari keseluruhan data yang didapat dengan teori yang telah dijelaskan pada bab ii terkait kajian pustaka. Serta membandingkan dengan penelitian sebelumnya dan memutuskan apakah hasil yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung sudah sesuai dengan teori atau bahkan sebaliknya.

Bab V : Penutup

Merupakan kesimpulan terkait hal-hal yang dijadikan sebagai acuan dasar dalam proses penelitian, serta menjelaskan isi simpulan yang terkait dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian.