

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kehidupan berbangsa dan bernegara tidak lepas dari kegiatan pelayanan kepada warga negaranya. Melayani setiap warga negara dan penduduk merupakan tugas wajib bagi negara, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Paradigma pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat atas tersedianya pelayanan publik yang mudah cepat dan akuntabel. Perkembangan ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

*E-government* berfungsi sebagai alat dalam meningkatkan hubungan masyarakat dan pemerintah dalam hal pelayanan. (Al Hujran, 2015; Venkatesh et al, 2014; Eddy, 2016; Abu-Shanab, 2014; Lavanya, 2015; dan Slamet, 2017). *E-government* menekankan pada efektivitas dan efisiensi dalam menghadapi kesenjangan digital di negara berkembang (Vankatesh, 2014; Sriyati, 2015; Hertiarani, 2016; Gunawan, 2014; dan Fahrianta, 2018).

*E-government* diklasifikasikan menjadi empat macam, yaitu *Government to Citizens (G2C)* di mana

pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. *Government to Businesses (G2B)* di mana transaksi-transaksi elektronik di mana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. *Government to Employees (G2E)*, aplikasi ini diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. *Government to Governments (G2G)* adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi (D. Mapanoo, 2018; Fahrianta, 2018).

Penerapan *Government to Citizens (G2C)*, yakni dengan adanya pelayanan *e service*. *E-service* adalah jasa elektronik atau pelayanan elektronik yang dihubungkan melalui internet dan dapat membantu dalam penyelesaian masalah, tugas atau transaksi (Hoffman at al., 2006: 69). *E-service* dapat digunakan oleh perseorangan, organisasi, dan lainnya, *e-service* dapat diakses melalui jaringan yang lebih luas dari pada jasa tradisional. *E-service* adalah pelayanan yang diberikan oleh penyedia *website e-commerce* (profit) maupun *non-e-commerce* (nonprofit) kepada masyarakat ketika mengakses situs web dalam melakukan transaksi online (Maulana, 2014: 120) salah satu pelayanannya adalah *E-Samsat*.

Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat terhadap penggunaan *E-Samsat* di Kota Malang, yakni pengalaman menggunakan (*experience*), kompleksitas (*complexity*), usia (*age*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) memengaruhi minat perilaku wajib

pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya (Dyanrosi: 2015). Di Kota Manado, yang memengaruhi perilaku masyarakat terhadap penggunaan *E-Samsat*, yakni persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan secara bersama berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filing* pada wajib pajak badan di Kota Manado (Alfiandok dkk, 2014). Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap sikap pengguna *E-Samsat* di Makassar Selatan menunjukkan persepsi *usability*, persepsi kompleksitas, penguasaan teknologi, persepsi kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sebagai media pelaporan SPT tahunan (Adchania, 2017).

Seiring dengan perkembangan teori *e-government adoption* berkembang secara dinamis, banyak model-model yang dikembangkan oleh para *scholar* untuk mengetahui alasan individu menerima dan menggunakan teknologi beserta faktor-faktor yang memengaruhi individu menggunakan teknologi. Adapun sejumlah model yang telah dikembangkan adalah *TRA (Theory Reasoned Action)*, *TAM (Technology Acceptance Model)*, *TPB (Theory of Planned)*, *DTPB (Decomposed Theory of Planned Behavior)* *SCT (Social Cognitive Theory)*, *MPCU (Model of PC Utilization)*, *MM (Motivation Model)*, *UTAUT (Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology)*. *UTAUT (Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)*, *UMEGA (Unified Model of Electronic Government Adoption)*. (Dwivedi, 2017).

Pada penelitian ini, peneliti akan mengembangkan teori *UMEGA* dengan menambahkan dua variabel lain, yaitu kepercayaan dalam teknologi (*trust in technology*) dan kepercayaan pada pemerintah (*trust in government*).

Pengembangan teori UMEGA dikarenakan teori tersebut berfokus kepada nilai-nilai psikologi dari dalam diri (internal) individu itu sendiri. Dengan menambahkan dua variabel kepercayaan dalam teknologi (*trust in technology*) dan kepercayaan pada pemerintah (*trust in government*) akan memperkuat teori tersebut dengan variabel yang berasal dari lingkungan (eksternal) individu tersebut.

*E-Samsat* merupakan salah satu aplikasi online penerapan dari *government to citizens*. *E-Samsat* bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika terdahulu pemilik kendaraan harus datang ke kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan waktu yang lama, kini prosedur tersebut sudah bisa dilakukan secara online melalui *E-Samsat*. Terobosan ini tentu sangat memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan masing-masing, selain itu juga terdapat ayat Al-Quran dan Hadis yang memerintahkan agar kita selalu memudahkan urusan orang lain, yaitu surat Al-Qasas ayat 77 dan hadis riwayat Muslim yang berbunyi:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”

Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda:

*“Barang siapa membantu menghilangkan satu kesedihan (kesusahan) dari sebagian banyak kesusahan orang mukmin ketika di dunia, maka Allah akan menghilangkan satu kesusahan (kesedihan) dari sekian banyak kesusahan dirinya pada hari kiamat kelak. Dan barang siapa memberikan kemudahan (membantu) kepada orang yang kesusahan, niscaya Allah akan membantu memudahkan urusannya di dunia dan akhirat. Dan barang siapa menutup aib orang muslim, niscaya Allah akan menutup aibnya dunia dan akhirat. Sesungguhnya, Allah akan selalu menolong seorang hamba selama dia gemar menolong saudaranya.”* (HR. Muslim).

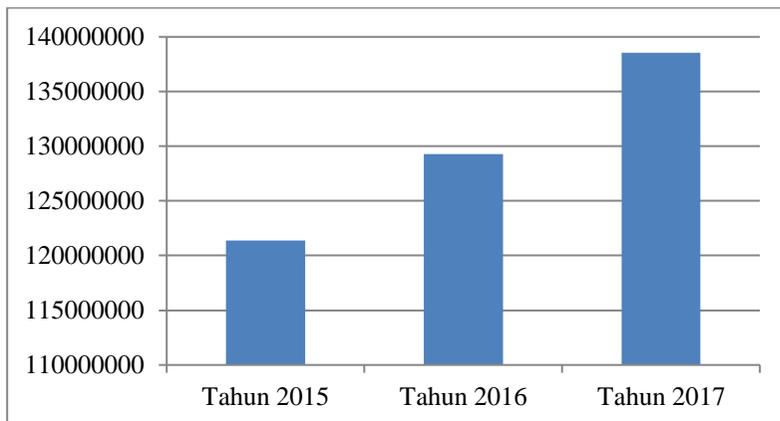
Pada ayat dan hadis di atas, jelas disebutkan bahwa kita sebagai manusia sudah seharusnya memberikan kemudahan kepada orang lain, maka suatu saat kita akan dimudahkan juga urusan kita oleh orang lain, seperti dalam hal pelayanan yang mudah dan akuntabel sama halnya dengan pelayanan *E-Samsat* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Pasal 22 bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu, salah satunya ialah pengaplikasian layanan *E-Samsat*, sehingga berdasarkan regulasi tersebut di Indonesia sudah ada 25 provinsi yang tergabung dalam menggunakan layanan *E-Samsat*, dan 9 provinsi yang belum menggunakan layanan *E-Samsat*, antara lain sebagai berikut:



Salah satu bentuk dukungan terhadap GNNT yang telah dicanangkan oleh Bank Indonesia, Bapenda Jabar pada tanggal 22 November 2014 meluncurkan layanan *E-Samsat* Jabar yang merupakan provinsi yang memelopori penggunaan layanan *E-Samsat*, kemudian pada tahun 2016 disusul oleh Provinsi DIY dan Bengkulu meluncurkan layanan *E-Samsat*, dan pada tahun 2017 disusul provinsi yang meluncurkan layanan *E-Samsat*, yakni Aceh, Bali, Banten, Jawa Timur, Jambi, Kalimantan Selatan, Nusa Tenggara Barat, Papua Barat, Sulawesi Tengah, dan Sumatera Utara. Pada tahun 2018, provinsi yang meluncurkan layanan *E-Samsat* adalah DKI Jakarta, Jawa Tengah, Gorontalo, Kalimantan Selatan, Kalimantan timur, Lampung, Maluku utara, dan Riau.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan penyumbang pendapatan asli daerah tertinggi di setiap daerah sehingga dengan adanya layanan *E-Samsat* sangat bermanfaat untuk menunjang mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB, hal ini juga terkait kuantitas kendaraan bermotor setiap tahun yang selalu meningkat, sehingga dibutuhkan modernisasi pelayanan publik melalui *E-Samsat* yang mudah, cepat, transparan, dan akuntabel, seperti pada diagram 1.2 di bawah ini:



Sumber: Badan Pusat Statistik 2017

**Gambar 1.2 Diagram Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2015–2017**

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu Provinsi yang menggunakan layanan *E-Samsat*. Tim Pembina Samsat DIY beserta Gubernur DIY meresmikan layanan produk *E-Samsat* pada 11 November 2016 yang bekerja sama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY dalam proses pembayaran pajak PKB secara online melalui mesin ATM, kemudian setelah melakukan pembayaran melalui ATM untuk pencetakan SKPD dan Pengesahan STNK menggunakan mesin *e-posty*, jadi wajib pajak langsung dapat mencetak STNK yang asli. Jumlah mesin *e-posty* di DIY cukup memadai, yakni ada 24 buah, dengan masing-masing kabupaten terdapat 5 titik kecuali di kota Yogyakarta terdapat 4 titik, sehingga dalam pelaksanaan pembayaran PKB masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta secara merata sudah dapat dilayani oleh *E-Samsat*.

Provinsi Riau mulai melaksanakan penggunaan *E-Samsat* pada bulan Maret 2018 yang bekerja sama dengan Bank Riau Kepri untuk melakukan pembayaran melalui

mesin ATM. kemudian bukti pembayaran melalui ATM tersebut digunakan untuk pencetakan SKPD dan Pengesahan STNK ke kantor Samsat terdekat. Adapun mekanisme dalam proses pelayanan menggunakan *E-Samsat* Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Pergeseran nilai perilaku masyarakat setelah adanya layanan *E-Samsat* semakin taat dalam membayar pajak di mana di awalnya masyarakat membayar dengan birokrasi yang rumit dan sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak lebih meningkat, sehingga potensi pendapatan asli daerah diprediksi akan meningkat. Selain itu, dalam konteks skema penguatan otonomi daerah peningkatan potensi pajak kendaraan bermotor juga akan meningkatkan potensi dana bagi hasil pajak, artinya daerah akan semakin mandiri dalam segi perekonomian. Seperti pada tabel di bawah ini setelah menggunakan layanan *E-Samsat* realisasi PKB di DIY naik 1,9 % dan di Riau naik 5,19 %, seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Persentase Realisasi Pembayaran PKB**

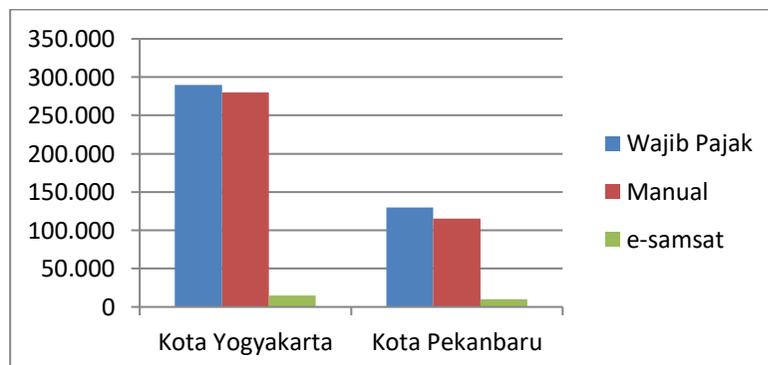
Daerah Istimewa Yogyakarta		Provinsi Riau	
2016	2017	2017	2018
Sebelum <i>E-Samsat</i>	Sesudah <i>E-Samsat</i>	Sebelum <i>E-Samsat</i>	Sesudah <i>E-Samsat</i>
101,20 %	103,10 %	100,27 %	105,46 %

*Sumber: BPKA DIY dan Bapenda Riau*

Penerapan layanan *E-Samsat* di masing-masing provinsi pada kenyataannya masih dihadapkan pada permasalahan yang terjadi di masyarakat, antara lain pada penerapan layanan *E-Samsat* secara umum tidak semua masyarakat mengerti akan teknologi sehingga menghambat masyarakat dalam proses pembayaran, selain itu karena sistem pembayaran dengan menggunakan ATM dari Bank yang sudah bekerja sama, maka banyak masyarakat yang

mempunyai keterbatasan ATM yang dimiliki. Selain itu, yang menjadi kendala masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta dan Riau adalah dalam proses pengecekan tagihan PKB masyarakat DIY hanya bisa melihat tagihan pajak tersebut satu bulan sebelum jatuh tempo sedangkan di Riau untuk pengecekan jumlah yang dibayar bisa di dapatkan informasi enam bulan sebelum jatuh tempo.

Selanjutnya, dalam proses pembayaran PKB masyarakat DIY, yakni melalui ATM BPD DIY bahwa masyarakat yang membayar melalui ATM tersebut nama pemilik ATM dan nama wajib pajak harus sama kemudian setelah selesai membayar di ATM pindah ke mesin *e-posty* untuk pencetakan SKPD dan distempel, berbeda dengan Masyarakat Riau dalam pembayaran PKB wajib pajak menggunakan ATM Bank Riau Kepri dan tidak harus kepemilikan sendiri melainkan boleh kepemilikan orang lain, akan tetapi setelah proses pembayaran wajib pajak harus datang ke kantor pajak untuk pencetakan SKPD sehingga itu yang membuat kendala bagi masyarakat. Adapun jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta dan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:



Sumber: BPKA DIY dan Bapenda Riau

**Gambar 1.3 Jumlah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2018**

Berdasarkan diagram di atas, bisa diketahui bahwa masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor ada yang menggunakan proses pembayaran secara manual lebih banyak dan secara elektronik (*E-Samsat*) relatif sedikit. Jadi, itulah yang menjadi pokok pikiran peneliti akan melihat perilaku masyarakat pengguna *E-Samsat* dan bukan pengguna *E-Samsat*. Selanjutnya, dari permasalahan-permasalahan di atas yang membuat peneliti tertarik untuk memilih DIY yang dijadikan sebagai perbandingan dengan Provinsi Riau. Jadi, penelitian ini memiliki fokus pada studi sikap pengguna dan bukan pengguna layanan *E-Samsat* serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi perilaku pengguna dan bukan pengguna layanan *E-Samsat* di Kota Pekanbaru Riau dan Kota Yogyakarta DIY.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini tentang perilaku masyarakat pengguna dan bukan pengguna layanan e-samsat dan faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dan bukan pengguna layanan e-samsat, antara lain:

1. Mengapa masyarakat Kota Pekanbaru dan Kota Yogyakarta memilih untuk menggunakan dan tidak menggunakan layanan *E-Samsat*?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi perilaku masyarakat pengguna dan bukan pengguna layanan *E-Samsat* di Kota Pekanbaru dan Kota Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisis perilaku masyarakat pengguna dan bukan pengguna Kota Pekanbaru dan Kota Yogyakarta terhadap layanan *E-Samsat*?
- b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Pengguna dan bukan Pengguna layanan *E-Samsat* oleh masyarakat Kota Pekanbaru dan masyarakat Kota Yogyakarta.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian:**

- a. Memberikan sumbangan teoretis baru tentang perilaku masyarakat terhadap *E-Samsat* dan faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat pengguna dan bukan pengguna *E-Samsat*.
- b. Manfaat praktis dari penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah setempat dalam membuat kebijakan terkait penggunaan layanan *E-Samsat* bagi masyarakat.

### **1.4 Publikasi Ilmiah**

1. Evi Zubaidah, Achmad Nurmandi, Ulung Pribadi, Mega Hidayati (2021).”Taxpayer Behavior In Using E-Vehicle In Indonesia” Asia Pacific Journal of Information Systems (APJIS).
2. Evi Zubaidah, Achmad Nurmandi, Ulung Pribadi, Mega Hidayati (2021).” Factors Influencing The Community To Use E-Service In Pekanbaru City, Indonesia” Proceedings International Conference on Public Organization. Atlantis Press Springer.