

## **Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat**

### *Policy Analysis of Electronic SAMSAT (E-SAMSAT) Implementation Payment of Motor Vehicle Taxes to Increase of The Locally Generated Revenue At BAPENDA West Java Province*

**Habibah Nurul Fitri**

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung  
E-mail : habibah.nurul.amp16@polban.ac.id

**Rahma Nazila Muhammad**

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung  
E-mail : rahmanazila@polban.ac.id

**Mia Rosmiati**

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung  
E-mail : mia.rosmiati@polban.ac.id

---

#### ***ABSTRACT***

*This study aims of this research is to find out how policy the implementation of E-SAMSAT payment of motor vehicle tax (PKB) to increase the locally generated revenue (PAD) and the obstacles they face. This is a descriptive research with qualitative and data sources from both primary and secondary data. The techniques of data collection used documentation and interview studies with the Miles and Huberman models as data analysis techniques. The results of the study found that policy the implementation of E-SAMSAT PKB payments could increase PAD viewed from the dimensions of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure in general is good. This is evidenced by an increase in PKB revenues in 2016-2019, which resulted in an increase in PAD. However, the obstacles experienced by E-SAMSAT both internally and externally in its implementation still often occur. These obstacles include the mismatch data, double transactions, inappropriate data input, system failure, validation of STNK which still has to be done at the SAMSAT office, the community those who are not literate with the technology, public doubts about the validity of E-SKKP, and the socialization has not been distributed.*

*Keywords: E-SAMSAT, motor vehicle taxes, the locally- generated revenue*

---

#### **1. Pendahuluan**

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah peranannya sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah, karena pajak daerah merupakan

salah satu sumber pendapatan asli daerah. Pajak provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Cukai Rokok. Sedangkan pajak kabupaten atau kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Pada tahun 2017, pajak provinsi yang memiliki potensi paling tinggi dalam menghasilkan pendapatan asli daerah yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi. Dikutip dalam Kompas.com (2017) Wakil Gubernur Jawa Barat Deddy Mizwar menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kontribusi sebesar 39,33 persen terhadap pajak daerah atau 36,29 persen terhadap PAD. Berikut data kendaraan bermotor dari tahun 2016-2018 di Provinsi Jawa Barat:

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor**

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Persentasi
2016	6.518.893	44,24%
2017	7.635.034	47,47%
2018	6.323.654	36,45%

Sumber : Buku Bapenda dalam Angka dan Inovasi Menuju Jabar Juara (2019)  
 Dari tabel jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2016-2018, rata-rata jumlah kendaraan bermotor 6.825.860 unit. Untuk meningkatkan PKB, pemerintah Jawa Barat melalui BAPENDA, Tim Pembina Samsat beserta instansi terkait membuat beberapa program, salah satunya E-SAMSAT. E-SAMSAT dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak dengan sistem *online* melalui ATM Bank. Namun pada kenyataannya, pemanfaatan layanan E-SAMSAT tersebut tidak menghapuskan tingkat KTMDU (Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang) atau wajib pajak tidak membayarkan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Jawa Barat. Berikut data realisasi KTMDU dari tahun 2016-2018 di Provinsi Jawa Barat:

**Tabel 2. Jumlah Realisasi KTMDU**

Tahun	Potensi KTMDU	Jumlah Realisasi KTMDU	Persentasi Realisasi
2016	4.348.163	1.140.302	26,22%
2017	5.333.628	1.142.341	21,42%
2018	4.157.517	1.304.907	24,47%

Sumber : Buku Bapenda dalam Angka dan Inovasi Menuju Jabar Juara (2019)  
 Dari tabel jumlah realisasi KTMDU di Jawa Barat tahun 2016-2018, rata-rata dari jumlah realisasi KTMDU sebesar 1.195.850. Jumlah potensi KTMDU ini menjadi masalah yang kerap terjadi di Provinsi Jawa Barat yang berakibat kepada tidak optimalnya penyerapan potensi PKB dan PAD. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul analisis kebijakan penerapan E-SAMSAT pembayaran PKB dalam meningkatkan PAD.

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Istilah kebijakan publik diambil dari istilah bahasa Inggris, yaitu *public policy*. Menurut Thomas R. Dye dalam Anggara (2014:16), kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk menentukan sesuatu. Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu (Anggara, 2014:17). Implementasi berasal dari kata kerja *to implement*. *To implement* dimaksudkan membawa ke suatu hasil (akibat). Maka implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/ditetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan (Tachjan, 2006:24). Implementasi kebijakan publik akan lebih mudah dipahami apabila menggunakan suatu model atau kerangka pemikiran tertentu. Berikut ini beberapa model implementasi kebijakan:

#### 1. Model proses atau alur Smith (1973)

Menurut Smith, dalam proses implementasi ada empat dimensi yang perlu diperhatikan. Keempat dimensi dalam implementasi kebijakan public tersebut, yaitu: kebijakan yang diidealkan (*idealised policy*), kelompok sasaran (*target groups*), *implementing organization*, *environmental factor* (Tachjan, 2006:38).

#### 2. Model Van Meter dan Van Horn (1975)

Model ini disebut sebagai *A Model of the Policy Implementation Process*. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas yang saling berkaitan, variabel-variabel tersebut yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana, lingkungan sosial, ekonomi, dan politik (Tachjan, 2006:40).

#### 3. Model George C. Edwards III (1980)

Menurut kerangka pemikiran George C. Edwards III keberhasilan implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut (Tachjan, 2006:56):

1. *Communication*. Aspeknya tersiri dari penyaluran (transmisi), adanya kejelasan, dan adanya konsistensi yang diberikan dalam pelaksanaan kebijakan.
2. *Resources*. Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya baik sumber daya manusia, materi dan metoda.
3. *Dispositions*. Watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis.
4. *Bureaucratic Structure*. Aspek dari struktur birokrasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

### 2.2 Eletronic SAMSAT (E-SAMSAT)

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT. Maka dari itu, E-SAMSAT merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi

Kendaraan Bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan pembayaran SWDKLLAJ secara terintegrasi dan terkoordinasi secara elektronik. Tim Pembina SAMSAT Jawa Barat yang terdiri dari BAPENDA, Polda Jawa Barat, dan PT. Jasa Raharja Cabang Perwakilan Jawa Barat menciptakan inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran PKB dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM bank.

### 2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (12), Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Maka dari itu, setiap orang ataupun badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor wajib membayar pajak kepada daerah untuk kemajuan dan kemakmuran masyarakat di daerah setempat. Objek Pajak Kendaraan Bermotor dalam pasal 3 adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pasal 4, Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut. Dalam pasal 5, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:

1. Nilai jual kendaraan bermotor.
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

### 2.4 Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan asli daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan. PAD menurut Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Pasal 1 (18) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 3 ayat (1), PAD bertujuan memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi Daerah sebagai perwujudan desentralisasi. PAD bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, lain-lain PAD yang sah (Sukmawati & Ishak, 2019).

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yang berjumlah 2 orang, yaitu Bidang Pendapatan I dan PLOPD pada BAPENDA. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan, seperti Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat tahun anggaran 2016-2018 serta informasi lain dalam bentuk dokumen yang berasal dari Kantor BAPENDA Provinsi Jawa Barat dan *literature* atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara wawancara dan studi dokumentasi. Kemudian untuk teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Tahapan analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Kebijakan Penerapan E-SAMSAT di Jawa Barat

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan publik George C. Edward III dimana implementasi kebijakan dalam penerapan E-SAMSAT dipengaruhi oleh empat dimensi, yakni *communication, resources, dispositions, dan bureaucratic structure*.

### 1. *Communication*

Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang bertujuan menyampaikan informasi. Dalam dimensi komunikasi, penyaluran komunikasi (sosialisasi dan pelatihan) tentang tujuan dan manfaat E-SAMSAT telah dilakukan oleh pihak BAPENDA, dimana tujuan adanya E-SAMSAT yaitu adanya gerakan non-tunai yang dicanangkan oleh pemerintah pusat serta memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Sosialisasi yang dilakukan pihak BAPENDA dalam penerapan E-SAMSAT yaitu menggunakan media sosial instagram sebagai informasi kepada masyarakat serta melakukan sosialisasi pada suatu *event*, adanya grup *person in charge* (PIC) sebagai media komunikasi antara kantor pusat dengan kantor cabang SAMSAT di Jawa Barat, dan setiap adanya *update* mengenai suatu program (misalnya E-SAMSAT) pihak BAPENDA akan mengumpulkan seluruh pejabat struktural dari masing-masing kantor cabang SAMSAT di Jawa Barat untuk mengadakan sosialisasi. Selain itu, pelatihan mengenai teknologi informasi dilakukan pihak BAPENDA dengan *vendor IT* atau pihak ketiga sebagai pendamping dalam penerapan E-SAMSAT. Sosialisasi dan pelatihan tersebut dapat dikatakan jelas terlaksana. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya himbauan kepada seluruh pegawai BAPENDA untuk mensosialisasikan kembali mengenai E-SAMSAT tersebut. Selain itu, E-SAMSAT dalam hal prosedur atau tatacara serta penyampaian informasi tidak pernah mengalami perubahan atau dapat dikatakan konsisten. E-SAMSAT mengalami perubahan yang lebih kepada pengembangan media pembayaran PKB. Hasil wawancara tersebut didukung oleh penelitian Hertiarani (2015) yang menyatakan bahwa tujuan dari E-SAMSAT yaitu mendekatkan sehingga mudah dijangkau masyarakat, pembayaran PKB berpelat Jawa Barat cukup dilakukan melalui ATM bank. Kemudian, upaya untuk menyukseskan implementasi kebijakan E-SAMSAT diantaranya dilakukan sosialisasi.

### 2. *Resources*

Sumber daya merupakan sumber yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Dalam penerapan E-SAMSAT, dibutuhkan staf tambahan sebagai orang dibalik layar sebanyak sepuluh orang untuk mengisi bagian rekonsiliasi, bagian pengawasan, dan bendahara. Pihak internal BAPENDA yang terlibat dalam penerapan E-SAMSAT diantaranya bidang perencanaan dan pengembangan (Renbang), bidang pendapatan I, PLOPD, dan subbagian keuangan. Selain itu, sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan E-SAMSAT yaitu teknologi yang mumpuni seperti *server* yang baik, sistem jaringan yang kuat, dan program yang andal. Untuk mendukung penerapan E-SAMSAT, dibutuhkan juga sarana dan prasarana seperti *server*, alat monitoring khusus, dan layar komputer. Namun dalam pelaksanaannya, pemerintah pusat tidak memberikan *manual book* penerapan E-SAMSAT. Hasil wawancara tersebut didukung oleh penelitian Hertiarani (2015) yang menyatakan bahwa fokus SDM dalam penerapan E-SAMSAT terletak pada SDM PLOPD sebagai pelaksana operasional, penggerak dan teknis operasional yang didukung oleh mesin dan teknologi aplikasi.

### 3. *Dispositions*

Disposisi merupakan sikap para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan, apakah mereka menolak atau menerima kebijakan tersebut. Dalam hal penerapan E-SAMSAT, pihak BAPENDA menerima kebijakan E-SAMSAT ini mengingat tujuan utama adanya E-SAMSAT ialah memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB. Pegawai BAPENDA pun dapat memahami bagaimana seharusnya penerapan E-SAMSAT dilaksanakan. Hal tersebut dibuktikan dengan seluruh pegawai dihimbau untuk melakukan pembayaran PKB via E-SAMSAT. Selain itu, pihak BAPENDA berkomitmen untuk selalu menciptakan pengembangan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

4. *Bureaucratic Structure*

Struktur birokrasi merupakan mekanisme kerja dalam pelaksanaan kebijakan. Penerapan E-SAMSAT sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dimana penerapan E-SAMSAT tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan SAMSAT dan perjanjian kerjasama antara tim pembina SAMSAT dengan pihak bank. Secara garis besar, prosedur E-SAMSAT dimulai dengan masyarakat yang harus mengakses aplikasi SAMBARA atau melalui SMS *gateway* untuk mendapatkan kode bayar, lalu dilakukan pembayaran PKB di ATM bank. Penerapan E-SAMSAT pun telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, yakni tahun 2014. Tahun 2014 menjadi tahun pertama *release* nya E-SAMSAT, sehingga Jawa Barat menjadi *pioneer* pertama di Indonesia yang menciptakan pembayaran PKB melalui ATM bank. Selain itu, lembaga lain yang terlibat dalam penerapan E-SAMSAT diantaranya tim pembina SAMSAT dan *channel agent* berdasarkan perjanjian kerjasama.

**4.2 Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 pasal 7, dalam upaya meningkatkan PAD daerah dilarang menetapkan peraturan daerah tentang pendapatan yang menyebabkan ekonomi biaya tinggi, menghambat mobilitas penduduk, lalu lintas barang dan jasa antar daerah, dan kegiatan impor/ekspor. Dapat dikatakan terjadi peningkatan, apabila realisasi pendapatan lebih besar daripada target serta pendapatan tahun ini lebih besar daripada pendapatan tahun sebelumnya. Penerapan E-SAMSAT dapat meningkatkan PAD, dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah pengguna E-SAMSAT yang berdampak pada pendapatan PKB meningkat yang pada akhirnya PAD mengalami peningkatan. Berikut ini tabel rincian pendapatan pajak daerah tahun 2016-2018:

**Tabel 3. Rincian Pendapatan Pajak Daerah Tahun 2016-2018**

Pendapatan Pajak Daerah	2016	2017	2018
PKB – LRA	Rp 6.185.202.921.550	Rp 6.534.044.895.402	Rp 7.540.768.220.845
BBNKB – LRA	Rp 4.984.049.418.600	Rp 5.092.551.608.700	Rp 5.527.989.187.700
PBBKB – LRA	Rp 2.185.561.758.512	Rp 2.314.028.808.428	Rp 2.512.911.700.663
Pajak Air – LRA	Rp 64.842.726.501	Rp 59.247.318.000	Rp 52.861.602.273
Pajak Rokok – LRA	Rp 2.307.826.764.628	Rp 2.483.213.129.503	Rp 2.519.085.324.712

Sumber : Laporan Realisasi Anggaran Provinsi Jawa Barat Tahun 2016-2018

Berdasarkan tabel tersebut, PKB menjadi pendapatan pajak daerah tertinggi. Pendapatan PKB pada tahun 2016 sebesar Rp. 6.185.202.921.550,- meningkat sebesar Rp. 348.841.973.852,- pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 meningkat sebesar Rp. 1.006.723.325.443,- menjadi Rp. 7.540.768.220.845,-. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-SAMSAT pembayaran PKB dapat meningkatkan PAD provinsi Jawa Barat.

#### 4.3 Dampak Penerapan E-SAMSAT terhadap KTMDU

Berdasarkan hasil wawancara KTMDU di provinsi Jawa Barat disebabkan karena rendahnya kesadaran wajib pajak (WP). Berikut ini tabel realisasi KTMDU tahun 2016-2019:

**Tabel 4. Realisasi KTMDU Tahun 2016-2019**

Tahun	Jumlah potensi KTMDU	Jumlah realisasi KTMDU	Persentase realisasi
2016	4.348.163	1.140.302	26.22%
2017	5.333.628	1.142.341	21.42%
2018	4.157.517	1.304.907	24.47%
2019	3.989.546	1.190.712	28.64%

Sumber : Jurnal Informasi Pendapatan BAPENDA (2020)

Berdasarkan tabel realisasi KTMDU tahun 2016-2019, dapat terlihat bahwa jumlah realisasi KTMDU lebih rendah dari jumlah potensi KTMDU. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan E-SAMSAT dapat meminimalisir tingkat KTMDU di Jawa Barat. Tingkat KTMDU di Jawa Barat tidak hanya dipengaruhi oleh pihak internal BAPENDA saja, namun dipengaruhi oleh pihak eksternal seperti masyarakat. Belum meratanya sosialisasi mengenai E-SAMSAT menjadi faktor masih adanya tingkat KTMDU di Jawa Barat. Selain itu, rendahnya kesadaran wajib pajak (WP) dan tingkat melek teknologi masyarakat menjadi faktor eksternal adanya tingkat KTMDU.

#### 4.4 Hambatan yang Dialami E-SAMSAT

Hambatan yang dialami oleh E-SAMSAT pembayaran PKB dalam meningkatkan PAD dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal.

##### 1. Hambatan Internal E-SAMSAT

Hambatan internal yang dialami E-SAMSAT diantaranya adanya ketidakcocokkan antara data di bank dengan data yang ada di *database* BAPENDA. Hal tersebut disebabkan karena sistem yang tidak memberikan tanda bayar. Kemudian *double* bayar, terjadi ketika wajib pajak membayar via E-SAMSAT dan membayar secara konvensional ke kantor SAMSAT di hari dan waktu yang hampir sama atau mendekati. Selain itu, adanya *input* data palsu atau data yang tidak sesuai pun menjadi hambatan E-SAMSAT. Hal tersebut terjadi apabila wajib pajak memasukkan data NIK yang kurang atau lebih. Gagal sistem atau jaringan terputus masih sering terjadi, untuk mengatasi hambatan tersebut masih harus menggunakan cara manual dengan bantuan manusia untuk menghubungkan kembali jaringan tersebut.

##### 2. Hambatan Eksternal E-SAMSAT

Hambatan eksternal yang dialami E-SAMSAT yaitu masyarakat harus kembali lagi ke kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK karena terbentur oleh peraturan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regident) polisi, sehingga wajib pajak memutuskan untuk membayar PKB dan melakukan pengesahan STNK di kantor SAMSAT. Selain itu, masyarakat yang tidak melek teknologi pun menjadi hambatan E-SAMSAT, serta masyarakat yang masih ragu untuk membayar PKB melalui E-SAMSAT karena keraguannya terhadap sah atau tidaknya E-

SKKP tersebut dan belum meratanya sosialisasi E-SAMSAT.

#### 4.5 Pembahasan

Berdasarkan model implementasi kebijakan publik George C. Edward, dalam dimensi komunikasi dalam hal sosialisasi dan pelatihan tentang tujuan dan manfaat E-SAMSAT telah tersampaikan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan seluruh pegawai BAPENDA mengetahui tujuan dan manfaat E-SAMSAT, serta memahami prosedur penerapan E-SAMSAT sehingga mampu mensosialisasikan kembali mengenai E-SAMSAT tersebut. Dalam dimensi sumber daya, penerapan E-SAMSAT harus ditunjang dengan teknologi IT dan SDM. Staf atau SDM yang terlibat dalam penerapan E-SAMSAT dapat dikatakan berkompentensi di bidangnya. Selain itu, teknologi IT dalam penerapan E-SAMSAT sudah mendukung keberlangsungan transaksi pembayaran PKB yang dapat dikatakan jumlahnya tidak sedikit. Tidak adanya *manual book* dari pemerintah pusat pun tidak menghambat penerapan E-SAMSAT serta sarana dan prasarana dapat dikatakan sangat mendukung penerapan E-SAMSAT terutama dalam hal teknologi informasi. Kemudian dalam dimensi disposisi, pihak BAPENDA sebagai pelaksana kebijakan penerapan E-SAMSAT menerima kebijakan tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya himbauan kepada seluruh pegawai BAPENDA untuk melakukan pembayaran PKB via E-SAMSAT sebagai upaya menyukseskan penerapan E-SAMSAT. Dalam dimensi disposisi, tujuan penerapan E-SAMSAT dapat dipahami oleh seluruh pegawai BAPENDA sebagai pelaksana kebijakan. Maka dari itu seluruh pegawai BAPENDA menerima kebijakan E-SAMSAT tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan himbauan untuk menggunakan E-SAMSAT dalam pembayaran PKB dan berkomitmen untuk selalu menciptakan pengembangan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penerapan E-SAMSAT telah sesuai dengan SOP yang berlaku. SOP tersebut tertuang dalam perjanjian kerjasama dan peraturan presiden tentang penyelenggaraan SAMSAT. Penerapan E-SAMSAT pun telah sesuai dengan waktu yang ditentukan, yakni tahun 2014. SOP dalam penerapan E-SAMSAT dapat dijalankan dengan mudah, hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan pembayaran melalui E-SAMSAT. Selain itu SOP dapat dikatakan efektif dan efisien, hal tersebut dibuktikan dengan jumlah transaksi E-SAMSAT menduduki peringkat kedua terbanyak pada tahun 2019 tanpa memerlukan biaya dalam membangun infrastruktur. Maka dari itu penerapan E-SAMSAT dapat meningkatkan PAD, dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah pengguna E-SAMSAT yang berdampak pada pendapatan PKB meningkat yang pada akhirnya PAD pun mengalami peningkatan. Selain itu, penerapan E-SAMSAT dapat meminimalisir tingkat KTMDU di Jawa Barat. Namun dalam pelaksanaannya, hambatan E-SAMSAT masih sering terjadi baik dari hambatan internal maupun hambatan eksternal. Secara garis besar, hambatan tersebut berkaitan dengan masyarakat sebagai pengguna E-SAMSAT.

### 5. Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan diatas, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan E-SAMSAT pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) provinsi Jawa Barat berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dapat dikatakan telah berjalan baik. Pada dimensi komunikasi, sosialisasi dan pelatihan telah sesuai dengan tujuan E-SAMSAT. Sumber daya manusia (SDM) yang berkompentensi serta sarana dan prasarana yang mumpuni telah mendukung penerapan E-SAMSAT. Penerapan kebijakan E-SAMSAT pun dapat dipahami oleh seluruh pegawai BAPENDA sebagai pelaksana kebijakan. Dalam dimensi struktur birokrasi, penerapan E-SAMSAT sudah sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku.

Kemudahan prosedur birokrasi penerapan E-SAMSAT menyebabkan peningkatan transaksi pembayaran melalui E-SAMSAT. Selain itu, struktur birokrasi dalam penerapan E-SAMSAT dapat dikatakan efektif dan efisien. Hal tersebut dibuktikan dengan E-SAMSAT yang menduduki peringkat kedua dalam transaksi terbanyak pada tahun 2019. Hal tersebut berakibat pada peningkatan penerimaan pendapatan PKB, yang pada akhirnya terjadi peningkatan PAD provinsi Jawa Barat.

2. Hambatan yang dialami E-SAMSAT pembayaran PKB dalam meningkatkan PAD diklasifikasikan menjadi dua, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Hambatan internal yang dialami E-SAMSAT diantaranya, adanya ketidakcocokan antara data di bank dengan data yang ada di *database* BAPENDA, *double* bayar yang dilakukan wajib pajak, adanya *input* data palsu atau data yang tidak sesuai, dan gagal sistem atau jaringan terputus. Selanjutnya, hambatan eksternal yang dialami E-SAMSAT yaitu pengesahan STNK yang belum dapat dilakukan secara *online* yang menyebabkan masyarakat harus kembali lagi ke kantor SAMSAT. Selain itu, masyarakat yang tidak melek teknologi dan ragu terhadap sah atau tidaknya surat ketetapan kewajiban pembayaran elektronik (E-SKKP) serta belum meratanya sosialisasi menjadi hambatan E-SAMSAT.

## 5.2 Saran

Saran yang ingin diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian, yaitu:

1. Bagi BAPENDA Provinsi Jawa Barat  
Terkait hambatan yang dialami oleh E-SAMSAT, BAPENDA seharusnya lebih aktif dan kreatif lagi dalam melakukan sosialisasi mengenai E-SAMSAT, terutama daerah-daerah pedesaan yang masih kurang akan informasi mengenai E-SAMSAT pembayaran PKB ini. Selain itu, peneliti merekomendasikan agar dapat menyempurnakan E-SAMSAT menjadi *full online system* sehingga seluruh proses administrasi pembayaran PKB dan pengesahan dapat dilakukan secara elektronik. Kemudian, perlu dilakukan sosialisasi mengenai peraturan mengenai sah nya surat ketetapan kewajiban pembayaran elektronik (E-SKKP) kepada masyarakat, misalnya berupa tayangan di kantor SAMSAT, sehingga keraguan masyarakat akan sah atau tidaknya E-SKKP dapat teratasi.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Melaksanakan penelitian dengan jenis pajak provinsi selain PKB dan melanjutkan penelitian ini dari segi kualitas layanan E-SAMSAT dan diperkuat wawancara kepada wajib pajak sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis lebih mendalam.

## Daftar Pustaka

- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Badan Pemeriksa Keuangan. 2017. *Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2016*. 40A/LHP/XVIII.BDG/06/2017. Badan Pemeriksa Keuangan. Bandung.
- Badan Pemeriksa Keuangan. 2018. *Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017*. 37A/LHP/XVIII.BDG/05/2018. Badan Pemeriksa Keuangan. Bandung.
- Badan Pemeriksa Keuangan. 2019. *Laporan Hasil Pemeriksaan atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018*. 37A/LHP/XVIII.BDG/05/2019. Badan Pemeriksa Keuangan. Bandung.
- Barat, B. P. (t.thn.). *Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*. Dipetik 2020, dari

Bapenda.jabarprov.go.id: <https://bapenda.jabarprov.go.id/>

- Badan Pendapatan Daerah. 2019. Buku Bapenda dalam Angka dan Inovasi Menuju Jabar Juara Tahun 2019. Bandung
- Badan Pendapatan Daerah. 2020. Buku Jurnal Informasi Pendapatan BAPENDA periode 2016-2019 Tahun 2020. Bandung
- Hertiarani, W. (2015). Implementasi Kebijakan E-SAMSAT di Jawa Barat. 419-440.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Indonesia *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*. 20 Januari 2015. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6. Jakarta.
- PT. Kompas Cyber Media. (2017, Agustus 16). Dipetik November 15, 2019, dari Kompas.com: <https://biz.kompas.com/read/2017/08/16/163031428/pajak-penyumbang-terbesar-pendapatan-asli-jawa-barat?page=all>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, M., & Ishak, J. F. (2019). *Pengaruh Kontribusi Pajak Reklame dan Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Bandung*. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 10, No. 1, pp. 1056-1068).
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 *Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. 15 Oktober 2004. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126. Jakarta.