

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Salah satu adanya penerimaan pajak untuk penompang pendapatan nasional guna membiayai pengeluaran negara dan sebagai alat pengatur pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, pembayaran pajak menjadi kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak menjadi sangat dominan dalam keberlangsungan hidup maupun pembangunan negara.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan tuntutan masyarakat akan kemudahan layanan yang semakin penting, dimana lokasi kantor Samsat yang jauh dari tempat tinggal masyarakat serta antrian yang panjang membuat waktu menjadi tidak efisien dan efektif. BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) Jawa Barat sendiri berupaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan cara membuat sistem *e-Samsat*. *e-Samsat* Jawa Barat merupakan salah satu inovasi dari tim pembina Samsat Jawa Barat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Masyarakat yang menggunakan *e-Samsat* diberikan banyak keuntungan serta kemudahan, pembayaran yang dilakukan langsung oleh wajib pajak via ATM, diharapkan dapat menghindari percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta tentunya memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak.



Gambar 1.1 Logo SAMBARA  
*Sumber* : [www.google.com](http://www.google.com) (2019)

Semakin bertambahnya perkembangan teknologi yang dapat memudahkan pengguna dalam bertransaksi *online*, pada tanggal 18 April 2018 BAPENDA Jawa Barat membuat sebuah aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat). Tujuan dari pembuatan aplikasi SAMBARA untuk melakukan pengecekan pajak tahunan kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat, aplikasi SAMBARA juga dapat menampilkan informasi pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat secara *online* ([bapenda.jabarprov.go.id](http://bapenda.jabarprov.go.id)).



Gambar 1.2 Menu Utama Aplikasi SAMBARA

*Sumber* : playstore (2019)

Terdapat beberapa fitur didalam aplikasi SAMBARA yang dapat digunakan oleh masyarakat Jawa Barat, yaitu :

1. Mengecek pajak kendaraan bermotor

Masyarakat Jawa Barat dapat mengecek berapa besar biaya pajak kendaraan bermotor yang harus mereka bayar dengan menggunakan aplikasi SAMBARA.

2. Membayar pajak kendaraan bermotor

Masyarakat dapat membayar pajak melalui aplikasi dan dapat memilih pembayaran melalui *SMS Banking* atau *Internet Banking*.

3. Mengetahui jadwal Samsat Keliling dan Samsat Gendong

Masyarakat yang tidak mau membayar secara *online* dapat mengetahui jadwal dan keberadaan Samsat Keliling dan Samsat Gendong.

#### 4. Mengetahui lokasi pelayanan Samsat

Masyarakat dapat mengetahui informasi untuk mengetahui lokasi kantor Samsat di seluruh area Jawa Barat.

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Pendapatan daerah adalah salah satu faktor penentu dari keberhasilan pertumbuhan ekonomi pada suatu daerah. Pada tahun 2017 tercatat, provinsi Jawa Barat memiliki realisasi pendapatan daerah menyentuh angka Rp 31,16 Triliun, jumlah ini meningkat dari target yang sudah ditetapkan (Zuraya, 2018). Faktor kesadaran masyarakat juga memberikan dampak besar untuk keberhasilan pencapaian target pendapatan daerah, faktor lainnya adalah kemudahan akses layanan, sistem, dan informasi pajak turut berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan daerah. Kebijakan Pemerintah Daerah melalui program pelayanan yang sudah diatur pemerintah memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajiban membayar pajak. Menyadari begitu pentingnya pengelolaan pendapatan daerah, maka untuk mengontrol alur pendapatan daerah agar berjalan sesuai peraturan perlu dikelola unit kerja khusus.

Jawa Barat merupakan salah satu kota yang sedang menggencarkan penerapan konsep *Smart City* pada wilayahnya. Kata *Smart City* pertama kali dicetuskan oleh IBM pada tahun 1998, tetapi *Smart City* baru berkembang tahun 2000-an. *Smart City* terdiri dari enam dimensi, yaitu :

1. *Smart Economy* (Ekonomi Cerdas),
2. *Smart Mobility* (Mobilitas Cerdas),
3. *Smart Environment* (Lingkungan Cerdas),
4. *Smart People* (Masyarakat Cerdas),
5. *Smart Living* (Kehidupan Cerdas),
6. *Smart Governance* (Pemerintah Cerdas).

Konsep dasar *Smart City* adalah mewujudkan sebuah komunitas/lingkungan bagi masyarakat yang efisien, berkelanjutan, dan memberikan rasa aman. Konsep *Smart City* meliputi pelayanan, penyusunan kebijakan publik, dan perencanaan (Patel & Padhya, 2014).

Semakin berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi dapat mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Penerapan tata pemerintahan yang baik berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat, demi pencapaian yang ideal pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada.

Salah satu bagian dalam pembangunan kota cerdas (*smart city*) dalam bidang pemerintahan, yaitu dengan pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan sebutan *electronic Government* atau *e-Government*. Pentingnya *e-Government* ini antaranya, yaitu :

- (1) Mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat,
- (2) Mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi, dan
- (3) Mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Pada dasarnya penyelenggaraan *e-Government* di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2003, yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 artinya saat ini sudah berjalan hampir 17 tahun. Namun penerapan sistem ini ternyata tidak selalu dinilai efektif, studi yang dilakukan oleh Loura Hardjaloka menyatakan bahwa penerapan *e-Government* di Indonesia masih sebatas di interaksi dan belum sepenuhnya ke tahap transaksi terlebih ke tahap transformasi (Loura, 2014). Selain itu akses yang terbatas dan kurangnya sumber daya manusia yang handal juga menjadi faktor hambatan implementasi kualitas pelayanan *e-Government* yang efektif.

Isu mengenai *e-Government* sendiri perlu mendapatkan perhatian lebih, mengingat pentingnya penyelenggaraan ini sebagai awal dari keberlangsungan *Smart City* yang tengah diterapkan oleh pemerintah Indonesia. Guna dari penelitian *e-Government* untuk melihat kondisi perkembangan dan tingkat implementasi *e-Government* di Indonesia yang masih memerlukan evaluasi dari segi peningkatan dan perbaikan dari berbagai sisi.

Pentingnya sisi pemanfaatan dari *e-Government* salah satunya keterbukaan informasi, pelayanan, dan sistem yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap aplikasi yang digunakan.

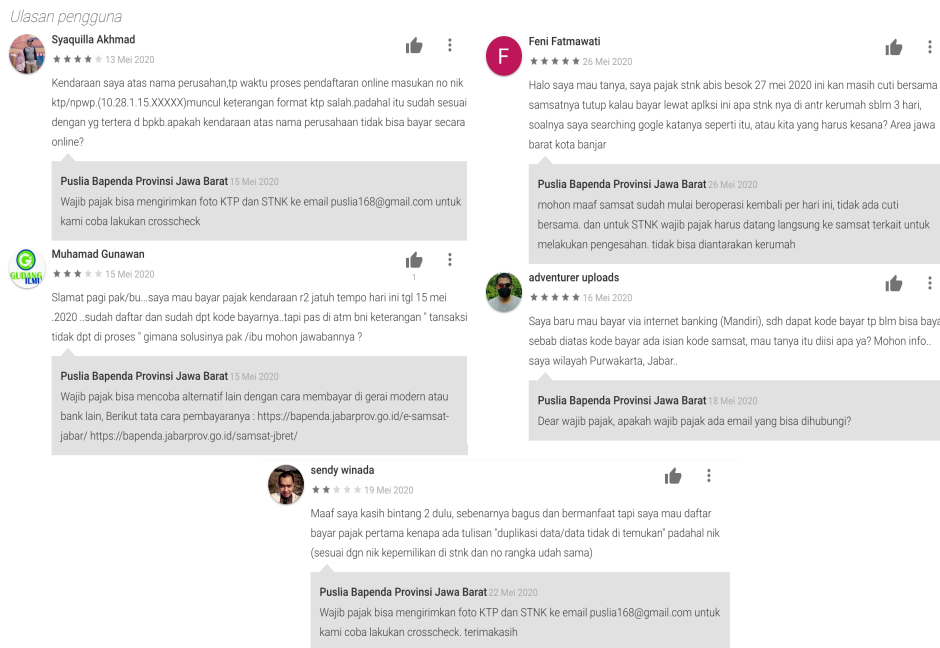
Permasalahan yang sering terjadi, antrian wajib pajak yang akan melakukan pembayaran saat memasuki jatuh tempo dan terbatasnya jumlah petugas perekaman data di Kantor Samsat, sehingga proses perekaman menjadi lambat dan tidak efisien. Hal ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap persepsi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Pelaksanaan *e-Government* ini pun dilakukan oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Barat yang berfungsi mengelola pendapatan daerah dan diserahkan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPENDA Provinsi Jawa Barat). BAPENDA menjadi instansi yang mengatur, mengawasi, merumuskan peraturan, program kerja, dan mencatat hasil dari pengawasan daerah agar rekam pendapatan daerah Jawa Barat setiap tahun meningkat dan menjadi semakin baik.

BAPENDA Jawa Barat bekerjasama dengan Kepolisian Daerah Jawa Barat menyediakan layanan publik berbasis elektronik berupa produk *e-system*, yaitu SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat), SAMBARA adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat. Adanya aplikasi SAMBARA ini pihak BAPENDA Jawa Barat berharap adanya peningkatan rasio ketaatan membayar pajak di Jawa Barat.

Realisasi penerimaan pajak pada bulan Desember 2019 di Jawa Barat sebesar 26,5 triliun rupiah atau 76,12% dari target yang ditetapkan pada tahun 2019 (DPJ, 2019). Saat ini aplikasi SAMBARA hanya dapat di akses oleh pengguna android saja dan sudah mencapai 1 juta pengguna yang telah mengunduh SAMBARA. Jumlah tersebut terhitung sedikit dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdata di provinsi Jawa Barat. Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2015 lebih dari 4 juta kendaraan bermotor yang terdaftar, oleh karena itu BAPENDA Jawa Barat ingin meningkatkan rasio dari jumlah unduhan aplikasi SAMBARA.

Pada tahun 2020 banyak masyarakat memberikan ulasanya mengenai penggunaan aplikasi SAMBARA, dapat dilihat dari Gambar 1.3 dan Gambar 1.4 masyarakat masih banyak yang mengeluh mengenai sistem dan informasi pada aplikasi SAMBARA.



Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi Sambara

Sumber : playstore (2020)



Gambar 1.4 Ulasan Pengguna Aplikasi Sambara

Sumber : Twitter (2020)

Hasil *reviews* yang telah didapat, peneliti menemukan beberapa masalah atau kendala dari penerapan informasi, sistem, dan layanan aplikasi SAMBARA, diantaranya :

- a. Informasi yang diberikan oleh aplikasi SAMBARA belum banyak dipahami oleh masyarakat, sehingga masalah yang sedang dialami harus menggunakan sistem manual melalui email.
- b. Pada sistem transaksi di aplikasi SAMBARA masih adanya kendala, sehingga transaksi tidak dapat di proses.
- c. Respon dari layanan aplikasi SAMBARA masih terbilang *slow respon*.

Setiap aplikasi *mobile* pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya, kualitas aplikasi akan membuat konsumen merasa dimudahkan dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut (Setyawan, 2019). Oleh karena itu, kualitas aplikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan jumlah pengguna dari aplikasi itu sendiri.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Istianingsih (2009) menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi, sedangkan ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Istianingsih, 2009). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, peneliti memodifikasi dari teori Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean, yaitu mengambil variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan variabel dependen kepuasan pengguna. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan dan tercapainya tujuan peneliti, dengan adanya konten yang ada apakah dapat berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan informasi yang terdapat pada aplikasi SAMBARA kepada pengguna. Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang diatas, usulan penelitian ini bermaksud mengangkat sebuah penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS**

## **INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PAJAK (Studi Kasus pada Aplikasi SAMBARA di Jawa Barat)’.**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang digunakan adalah :

1. Bagaimana kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA ?
2. Bagaimana kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMABARA ?
3. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA ?
4. Bagaimana pengaruh simultan kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian, yaitu :

1. Menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.
2. Menganalisis apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.
3. Menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SAMBARA.
4. Mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAMBARA.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan penambahan wawasan dari teori-teori yang didapat dengan pengaplikasiaannya pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat, serta menjadi referensi maupun rujukan bagi penelitian lanjutan atau penelitian sejenis.



## 2. Manfaat Praktis

Dengan diketahuinya hal-hal yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk melihat sejauh mana hal tersebut telah memberikan perubahan bagi sekitar dan menjadi referensi dalam mengembangkan aplikasi SAMBARA untuk terus berinovasi.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian dibagi menjadi lima bab yang akan disusun dengan materi sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang teori-teori penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung terhadap pemecahan permasalahan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik data dan pengujian hipotesis.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas analisa data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah diterapkan sebelumnya.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir penelitian serta saran-saran untuk pengembangan aplikasi atau web dan bagi peneliti yang akan datang ataupun pihak-pihak yang terkait sebelumnya.