

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara sebagai organisasi tertinggi merupakan suatu entitas yang dibentuk dengan tujuan-tujuan tertentu dalam mencapai tujuan bersama. Unsur-unsur dalam negara terdiri atas rakyat, wilayah dan pemerintahan yang berdaulat serta pengakuan dari negara lain. Negara yang diatur oleh suatu pemerintahan yang berdaulat merupakan manifestasi dalam mewujudkan harapan-harapan rakyat dalam mencapai kesejahteraan, ketentraman dan kedamaian hidup. Negara merupakan perwujudan dari terstrukturanya kehidupan masyarakat dalam membentuk suatu 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) menyatakan bahwa “tujuan negara bukanlah untuk kebaikan individu atau kelas tertentu melainkan untuk kebaikan atau kesejahteraan umum”. Oleh karena itu suatu kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus membawa kebaikan untuk semua, karena pada hakikatnya negara dibentuk oleh manusia karena fitrahnya. (Schmandt, 2009, hlm 63)

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa “Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip-prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945”. Otonomi Daerah merupakan sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga

pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Otonom akan memberikan manfaat yang besar pula terhadap daerah. Pemerintah Daerah sebagai otoritas di daerah tentu memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang berada di lingkup daerahnya. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 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 tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan setiap warga negara agar segala kepentingan dan kebutuhan dapat terwujud dengan sesuai peraturan yang berlaku. Pelayanan publik tentu harus menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat semakin meningkat baik dari aspek mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks serta harapan yang semakin tinggi. Sehingga mengakibatkan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat harus merancang berbagai strategi yang mampu menjawab semua tantangan yang ada di masyarakat.

Salah satu kebutuhan negara yang menjadikan pemasukan atas terkumpulnya pendapatan pusat maupun pendapatan daerah yang menjadi APBN dan APBD. Pendapatan pusat maupun pendapatan daerah ini adalah dari sektor pajak. Pajak menjadi salah satu cara pemerintah mendapatkan penghasilan guna untuk membiayai setiap belanja negara serta gaji pegawai dalam setiap tahunnya.

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1, memaparkan 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 penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa pajak merupakan sumber penghasilan negara untuk melaksanakan roda kehidupan pemerintah ataupun pembangunan. Pajak kendaraan merupakan salah satu sumber pendapatan dari sektor pajak yang dapat memberikan kontribusi sangat besar seiring dengan bertambahnya pengguna kendaraan bermotor di Indonesia.

Permasalahan mengenai pajak kendaraan bermotor ini, kurangnya kesadaran pengguna wajib pajak kendaraan bermotor yang dimana pemilik kendaraan bermotor lebih memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan jasa calo dan beranggapan bahwa menggunakan E-Samsat ribet serta membingungkan serta tetap harus mendatangi kantor SAMSAT untuk menunjukkan surat atau bukti bahwa telah membayar pajak secara online.

Gambar 1.1

Keluhan Masyarakat Terhadap E-SAMSAT Kabupaten Bandung



(sumber : <https://bapenda.jabarprov.go.id/cabang-pelayanan-pendapatan-daerah-kabupaten-bandung-i-rancaekek/>, SAMSAT Rancaekek Kab. Bandung)

Aparatur Samsat sebagai penggerak atau petunjuk untuk melakukan pemberitahuan terhadap masyarakat yang tidak mengetahui ataupun bingung dalam melakukan pembayaran wajib pajak khususnya pada wajib pajak secara online. Dengan ini harusnya aparatur memberi tahu bagaimana cara ataupun langkah selanjutnya agar pembayar pajak tidak kebingungan dengan menggunakan pajak secara online ini. sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pembayar pajak melalui pajak online ini.

Seperti yang tercantum dalam gambar di atas dari *Website* resmi <https://bapenda.jabarprov.go.id/cabang-pelayanan-pendapatan-daerah-kabupaten-bandung-i-rancaekek/>, yang menandakan bahwa masih kurang puasnya pembayar pajak kendaraan bermotor secara online.

Dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat merupakan bidang pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Sehingga dapat berlaku pada setiap kabupaten atau kota di Jawa Barat. Pendapatan Daerah ini merupakan suatu pelayanan publik terkait pajak yang melibatkan 3 instansi yaitu, (1). Satuan kerja pengelolaan keuangan Daerah yang melaksanakan Pendapatan Daerah dalam pemungutan pajak Provinsi yang diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda). (2). Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas yang diwakili oleh Dit Lantas Polda. (3). PT. Jasa Raharja sebagai penerima dan pengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan. Keterlibatan dari ketiga instansi ini adalah dapat memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib

kendaraan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan secara informatif.

Adapun tugas koordinator berdasarkan Intruksi Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 6/IMK.014/1999 mengenai pelaksanaan SAMSAT dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), BBN-KB serta SWDKLLJ adalah (1). Mengkoordinir kegiatan di luar teknis administrasi. (2). Melakukan peraturan tat kerja dan tata ruang gedung Kantor Bersama SAMSAT.

Dengan melakukan pelaksanaan pelayanan tersebut diperlakukan koordinasi oleh semua instansi yang terlibat agar dapat memperoleh suatu hasil yang efektif di dalam suatu pelayanan baik POLRI, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja. Agar diperoleh kerjasama yang sinergi dalam melayani wajib pajak pada Samsat. Adapun salah satu pelayanan yang disediakan dalam pelayanan pajak ini yaitu Pajak Kendaraan Bermotor.

BAPENDA Jawa Barat telah mengembangkan SAMSAT dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah SAMSAT berupaya untuk memudahkan pelayanan pajak secara optimal dan efisien terhadap masyarakatnya. Dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini menjadikan suatu titik terang terhadap penyelesaian masalah yang terjadi, dengan cara meluncurkan inovasi baru yaitu Elektronik SAMSAT (E-SAMSAT) dengan dapat di akses melalui <https://bapenda.jabarprov.go.id/> jenis layanan online yang dikelola oleh SAMSAT Kabupaten Bandung.

Adapun beberapa fasilitas yang di sediakan SAMSAT ini yaitu terdapat fasilitas online, seperti layanan pada (1) Info Pajak Kendaraan, (2) SAMSAT J'bret, (3) SAMSAT Outlet, (4) SAMSAT Keliling, (5) SAMSAT Gendong, (6) SAMSAT Masuk Desa, (7) SAMSAT Drive Thru, (8) SAMSAT Corner, (9) T-SAMSAT, (10) SAMSAT KCP Bank

BJB, (11) SAMSAT Online 3 Provinsi (12) E-SAMSAT JABAR. Salah satunya layanan pada E-SAMSAT JABAR ini merupakan suatu 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. E-SAMSAT JABAR ini memberikan banyak keuntungan serta kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib Pajak via ATM, yang dapat menghindarkan percaloan, korupsi serta dapat memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak. Adapun fasilitas pada pelayanan E-SAMSAT ini yaitu dengan membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan pengesahan STNK, melalui persyaratan serta ketentuan lainnya tertera pada penjelasannya termasuk pendaftaran secara online. Kemudian berbagai informasi dapat di akses seperti, informasi pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok ataupun pelayanan Samsat lainnya. Saat ini aplikasi pajak dapat di unduh melalui *Google Play Store* dengan menggunakan *Smartphone*.

Tujuan diberlakukannya E-Samsat Kabupaten Bandung ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun keuntungan menggunakan layanan E-SAMSAT lebih ditekankan ke waktu yang lebih fleksibel, sehingga pembayaran dapat dilakukan kapanpun sampai batas akhir jam pada tanggal masa berlaku terhadap pajak kendaraan bermotor tersebut. Dengan cara pembayaran yang jauh lebih praktis, mudah, cepat, murah dan terbebas dari antrian ataupun kemacetan. Hal inilah yang akan menciptakan kemudahan serta keterbukaan informasi dalam melakukan pembayaran pajak bermotor.

Adapun syarat dan ketentuan yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pembayaran pajak ini yaitu :

1. Kendaraan tidak dalam status terblokir Ranmor/blokir data kepemilikan.

2. Wajib pajak memiliki telepon dan nomor seluler yang aktif (bila meminta kode bayar melalui SMS).
3. Wajib Pajak memiliki Nomor Rekening Tabungan dan Kartu ATM di Bank BJB atau Bank BNI atau BCA.
4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang 1 (satu) tahunan.
5. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK (5 tahunan).
6. Masa berlaku pajak yang bisa dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
7. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan/badan sosial).

Adapun mekanisme cara pembayaran tersebut yaitu sebelumnya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui E-SAMSAT JABAR, Nasabah harus sudah terlebih dahulu mendapatkan **Kode Bayar**, yang mana Kode Bayar tersebut bisa didapatkan melalui **Aplikasi Sambara** atau **SMS Gateway Samsat** atau **Website Bapenda**.

Berikut ini merupakan proses dalam menggunakan E-SAMSAT. Pertama yaitu, harus mengunduh aplikasi Sambara aplikasi Sambara ini di unduh terlebih dahulu di *Google Play Store* melalui *Smartphone*. Setelah mengunduh aplikasi Sambara tersebut, selanjutnya akan ada muncul pada menu Sambara pilih Info PKB lalu isikan Nomor Polisi Kendaraan, klik cari dan akan tertera besaran pajak yang harus di bayarkan. Selanjutnya klik lanjut Daftar *Online*, lalu isikan No. KTP Pemilik Kendaraan dan 5 digit terakhir pada No. Rangka Kendaraan (No. Rangka bisa dilihat di lembar STNK) lalu klik proses. Kedua yaitu, SMS Gateway Samsat dengan kirim SMS ke 08112119211 dengan format : ESamsat [spasi] No. Rangka [spasi] NIK/KTP. Ketiga, lalu klik proses. Selanjutnya setelah mendapatkan Kode Bayar silahkan kunjungi ATM terdekat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan anda. Setelah itu pilih salah satu jenis ATM yang akan di gunakan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut.

Berikut ini adalah tampilan utama pada aplikasi *Sambara* atau E- SAMSAT :

Gambar 1.2

Halaman Utama Aplikasi *Sambara*



(sumber : Aplikasi Sambara, 2020)

Pada halaman utama aplikasi sambara, terdapat beberapa pilihan layanan ataupun kepentingan masing-masing sesuai yg di perlukan oleh masyarakat yaitu Info Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Kode Bayar, Pembayaran, Bukti Bayar, dan *ScanQRCode*. Selain itu adapun berbagai fitur lainnya yang seperti info dan layanan lainnya tentang Samsat. Melalui inovasi pelayanan secara online ini, bertujuan untuk menjadikan seluruh pelayanan mengenai pajak kendaraan bermotor mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Kualitas birokrasi dalam suatu pelayanan publik ini mampu meningkatkan nilai investasi pendapatan daerah.

Terdapat beberapa penelitian yang memiliki tema tentang efektifitas pelayanan publik, yang menjadi rujukan dalam melakukan penelitian ini dengan berbagai sudut pandang, efektifitas inovasi publik serta lokasi yang berbeda, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh : Reka Tumeka Prakasha (2018) menyatakan bahwa menurutnya ada tiga

aspek dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pembayaran pajak melalui E-Samsat yaitu, aspek fisik yang dapat meningkatkan jumlah ATM dan kerjasama bersama mitra-mitra terkait sehingga dapat menjangkau masyarakat hingga ke plosok. Kedua, memangkas birokrasi agar wajib pajak yang membayar pajak melalui E-Samsat merasa lebih nyaman. Ketiga, sosialisasi yang harus dilakukan agar masyarakat mengetahui keuntungan dan keunggulan pada layanan E-Samsat sebagai cara yg efektif dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Prakasha, Reka (2018).

Berdasarkan hasil penelitian diatas menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan dalam pelayanan maupun dalam aspek fisik dengan meningkatkan kerjasama dengan pihak terkait sehingga dapat menjangkau masyarakat menjadi lebih mudah dalam memanfaatkannya. Adapun persamaan dan perbedaan dalam perbedaan. Persamaan pada penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada efektifitas inovasi baru yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ke arah yang lebih baik. Serta kesamaan lainnya adalah metode penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Selanjutnya hasil penelitian dari Abimayu Satria Yoga (2019) menyatakan bahwa efektifitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau belum efektif , dikarenakan ada fakotr penghambat dalam pelaksanaan layanan e-Samsat salah satunya yaitu sosialisasi yang belum maksimal, serta keadaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan juga fasilitas yang kurang memadai dan ketergantungan jaringan internet, server dapat mengalami crash serta kerjasama masih terbatas. Yoga, Abimayu (2019).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektifitas dalam layanan e-Samsat pada pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau ini belum efektif karena kurangnya sosialisasi yang belum maksimal serta kurangnya akses internet dan kurangnya fasilitas umum. Adapun

persamaan lain dengan penelitian diatas ini adalah fokus penelitian pada efektifitas layanan e-Samsat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan.

Gizela Merliani Hendra Ristanti (2017), menyatakan bahwa penggunaan E-Samsat sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat karena dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan sedangkan untuk waktu penyelesaiannya dan produk pelayanan masih dirasakan cukup efektif. Ristanti, Gizela (2017).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa inovasi baru berupa e-Samsat ini menjadi salahsatu jalan yang lebih baik dalam menggunakan pembayaran pajak melalui elektronik Samsat sehingga masyarakat dapat dengan mudah, praktis dan efisien dalam hal membayar pajak. Serta kesamaan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Selain itu adapun penelitian lain dari Putra Prasetya (2018) menyatakan bahwa, relasi pada pajak kendaraan bermotor berdasarkan targetnya selama periode 2013-2017 sangat efektif dikarenakan terdapat kecenderungan lebih dominannya terhadap relasi pajak kendaraan bermotor melampaui targetnya selama periode pengamatan. Tingkat efektifitas pemungutan pajak kendaraan bermotor periode yg sama menunjukkan situasi yang naik turun walaupun dalam keadaan yang tidak terlalu signifikan . Prasetya, Putra (2018)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dilatar belakangi oleh masalah pada pajak kendaraan bermotor yang selalu naik turun dalam setiap tahun ke tahun sehingga menyebabkan keadaan yang kurang signifikan. Adapun persamaan dengan penelitian itu adalah berfokus pada efektifitas pajak kendaraan bermotor. sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah teori yang digunakan berbeda.

Adapun penelitian menurut Putri Abrial (2017) menyatakan bahwa, efektifitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat pekanbaru selatan saat ini

belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan pemberi layanan sudah cacat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugas pelayanannya saja. Abrial, Putri (2017)

Hasil penelitian di atas menyatakan bahwa belum efektifnya pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Pekanbaru selatan ini dikarenakan pelayanannya kurang. Persamaan dari penelitian ini adalah berfokus pada efektifitas dan persamaan lainnya menggunakan metode yang sama yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Karniawati, dkk (2017) mengenai pelaksanaan aspek e-government pada pelayanan pajak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat. Penelitian ini menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik untuk memberi kebutuhan pada masyarakat, dengan menggunakan e-government. Karniawati, dkk (2017)

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dalam menerapkan e-government dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga masyarakat dapat menggunakannya. Adapun persamaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selain itu perbedaan dari penelitian ini adalah teori yang digunakannya yaitu Parasuraman sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Charles O Jones.

Penelitian dari I Gusti Ayu Mas R D, Kadek Wulandari Laksmi P (2019) menyatakan bahwa, penerapan e-Samsat dan pajak progresif serta kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Karena dengan meningkatkannya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka akan meningkatkan juga pendapatan asli daerah Kota Denpasar. Dengan inilah maka pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pajak daerah yang tertinggi.

Pernyataan dari penelitian diatas adalah dengan adanya inovasi baru e-Samsat wajib pajak agar menjadi lebih mudah dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan serta menjadi alterlatif baru untuk lebih sadar akan wajib pajak dengan menggunakan e-Samsat yang akan memudahkan masyarakat membeayar wajib pajak tersebut.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari berbagai penelitian terdahulu ini, mendapatkan perbedaan dan kesamaan dalam penulisan. persamaan yang berfokus pada efektifitas e-Samsat dengan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Adapun persamaan dari penelitian ini berfokus pada penggunaan e-Samsat agar menjadikan masyarakat menjadi lebih praktis dan menjadi daya tarik masyarakat menggunakan e-Samsat. Dalam hal ini tentunya menjadikan adanya berkesinambungan antara pemerintah dengan masyarakat. Adapun tempat penelitian yang berbeda. Dalam hal ini peneliti memaparkan tentang bagaimana efektifitas pelayanan e-Samsat bagi masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung dengan menggunakan inovasi baru yang disediakan oleh SAMSAT.

Sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang dipaparkan dalam skripsi dengan judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN E-SAMSAT BAGI MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BANDUNG.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam peelitian ini adalah : Bagaimana Efektifitas Pelayanan dalam aspek *control*, *innovation*, *efficiency* pada Efektifitas Pelayanan E-Samsat Pada Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan E-Samsat dalam aspek *control* , *innovation* , *efficiency* pada Efektifitas Pelayanan E-Samsat Pada Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan E-Samsat dalam aspek *control*, pada Efektifitas Pelayanan E-Samsat dalam Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan E-Samsat dalam aspek *innovation*, pada Efektifitas Pelayanan E-Samsat Pada Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan E-Samsat Pada aspek *efficiency*, pada Efektifitas Pelayanan E-Samsat Pada Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun secara praktis, berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini :

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah dan mengetahui wawasan serta pengetahuan mengenai teori efektifitas dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti dalam program studi Ilmu Pemerintahan

2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang efektifitas pelayanan e-Samsat serta peneliti ingin mengetahui serta membandingkan dengan tingkat kesesuaian teori dengan praktik yang telah terjadi dilapangan.

b. Bagi Aparatur Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandung

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan inovasi-inovasi lainnya kepada masyarakat Kabupaten Bandung khususnya pada pembayaran pajak elektronik.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya pada bidang atau tema yang sama di masa yang akan datang.

d. Bagi Masyarakat Kabupaten Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan e-Samsat terhadap masyarakat Kabupaten Bandung sehingga masyarakat akan lebih berpartisipasi dalam memanfaatkan inovasi e-Samsat yang telah dilaksanakan oleh Aparatur Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandung.