BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara memiliki kewajiban untuk memberikan kesejahteraan bagi rakyatnya, meningkatkan harkat dan martabat rakyat untuk menjadi manusia seutuhnya. Negara Republik Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat mempunyai tujuan dalam menjalankan pemerintahannya. Pembangunan di segala bidang dilakukan untuk membentuk masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Tujuan bangsa Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945 Alenia IV, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia.

Negara untuk mencapai tujuan tersebut dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa suatu memerlukan beberapa unsur pendukung, salah satunya adalah tersedianya sumber penerimaan yang memadai dan dapat diandalkan. Sumber-sumber penerimaan ini sangat penting untuk menjalankan kegiatan dari masing-masing tingkat pemerintahan, karena tanpa adanya penerimaan yang cukup maka program-program pemerintah tidak akan berjalan secara maksimal. Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang besar, semakin kompleks kebutuhan

masyarakat maka akan semakin besar dana yang diperlukan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan.

Pembangunan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan dalam rangka pengembangan atau mengadakan perubahan – perubahan kearah keadaan yang lebih baik. Pembangunan yang ingin dicapai bangsa Indonesia adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945. Demi terciptanya pembangunan nasional, maka penyusunan program pembangunan tersebut mengikuti suatu pola atau tatanan yang telah ditentukan didalam pemerintah negara Indonesia.

Pemerintahan Indonesia dalam rangka efektifitas pelaksanaan pembangunan di segala bidang, demi tercapainya keselarasan dan keseimbangan seluruh kegiatan pembangunan, maka diperlukan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya bagi seluruh rakyat. Urusan pemerintahan tidak semuanya dilaksanakan oleh pemerintah pusat, akan tetapi daerah diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Sistem pemerintahan negara Indonesia yang merupakan negara kesatuan berbentuk republik, maka dibentuk pemerintahan daerah sesuai Pasal 18 UUD Negara RI Tahun 1945.

Komponen utama pelaksanaan desentralisasi dalam otonomi daerah adalah desentralisasi fiskal (pembiayaan otonomi daerah). Pemerintah Daerah, apabila melaksanakan fungsinya secara efektif, dan diberikan kebebasan dalam pengambilan keputusan penyediaan pelayanan di sektor publik, maka mereka harus didukung sumber-sumber keuangan yang memadai baik yang berasal dari

Pendapatan Asli Daerah (PAD), termasuk *surcharge of taxes,* Pinjaman, maupun dana Perimbangan dari Pemerintah Pusat.

Keuangan daerah merupakan aspek yang sangat menentukan, agar daerah dapat mengurus rumah tangganya sendiri dengan sebaik-baiknya. Pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pembangunan harus ditunjang dengan dana yang memadai, tanpa dana yang memadai pemerintah daerah tidak akan mampu memberikan hasil yang efektif dalam pembangunan.

Keuangan daerah digunakan untuk mendanai kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pembangunan diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, sumber pembiayaan yang memadai, dan dilengkapi dengan berbagai sarana penunjang lainnya.

Pelaksanaan otonomi daerah saat ini diatur dalam Undang-Undang RI No.12 Tahun 2008. Pemerintah daerah berdasarkan UU No. 12 Tahun 2008 untuk mendukung kemampuan melaksanakan otonomi daerah maka dibutuhkan peningkatan kemampuan pembuatan dan pelaksanaan pajak daerah agar dapat meningkatkan pendapatan daerah. Pemerintah dalam membiayai pembangunan salah satu upaya adalah menyerap dari sektor pajak, meskipun tidak kalah pentingnya pemasukan dari berbagai sektor pendapatan yang lain.

Permasalahan yang menyertai kegamangan dalam persiapan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia diwarnai adanya keraguan terhadap kemampuan masing-masing daerah dalam menggali potensi sumber dana untuk membiayai kegiatannya,dengan adanya otonomi daerah, dimana daerah didorong untuk

meningkatkan PAD, banyak daerah memikirkan bagaimana meningkatkan tarif pajak daerah dan retribusi daerah serta memikirkan untuk menciptakan objek-objek pajak daerah dan retribusi daerah yang baru. Pemerintah pusat Sebagai langkah telah menempuh kebijakan dengan memberi kewenangan yang lebih besar kepada daerah untuk menggali dana sebagai sumber bagi pembiayaan atas penyedian *public services* kepada masyarakat. Penggalian potensi dana tersebut antara lain melalui kegiatan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

PAD merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. PAD yang sah, bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi. Hal tersebut tercermin dengan diundangkannya Undang-Undang RI No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak Propinsi dan pajak Kabupaten atau Kota. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak Propinsi yang sejak tahun 1976 telah dipungut dengan mengguanakan Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung.

Dasar hukum dari pelaksanaan pembayaran PKB di Provinsi Jawa Barat yaitu Peraturan daerah (Perda) Provinsi Jawa Barat No. 7 Tahun 2001. Pengaturan kembali pemungutan PKB dalam Perda ini selain dimaksudkan dalam rangka upaya penyempurnaan sistem perpajakan daerah, peningkatan pelayanan,

peningkatan peran serta masyarakat atau wajib pajak dalam membantu meningkatkan pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat.

PKB dalam penerimaannya tergantung pada perkembangan jumlah dan peningkatan nilai jual kendaraan bermotor. Provinsi Jawa Barat terdapat peningkatan jumlah dan nilai jual kendaraan bermotor, akan tetapi potensi pajak ini belum tergali dengan baik, hal ini terlihat dari kurangnya dana untuk membiayai sarana dan prasarana umum yang diperlukan berkaitan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan sehingga sering terjadi kemacetan yang sangat menganggu kenyamanan berkendara.

Pada tahun 2002 seiring dengan adanya kebijakan dari Gubernur bahwa dilingkungan Dinas tidak ada lagi Cabang Dinas, maka dibentuk Unit Pelayanan Pendapatan Daerah sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa Barat No. 65 Tahun 2002 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas pada Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Barat tanggal 2 Desember 2002. di dalam perjalanannya Cabang pelayanan di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat berkembang menjadi 33 CPDPDP yang tersebar di kabupaten atau Kota yang ada di Jawa Barat sesuai dengan Keputusan Gubernur Nomor 39 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok , Fungsi ,Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit pelaksana Tekhnis Dinas di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari :

1. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Depok I.
2. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Depok II Cinere.
3. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bogor.

4. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bogor.
5. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Sukabumi.
6. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Sukabumi I Cibadak.
7. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kab. Sukabumi II Palabuhan Ratu.
8. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cianjur.
9. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bekasi.
10. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bekasi.
11. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Karawang.
12. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Purwakarta.
13. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Subang.
14. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Cirebon.
15. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cirebon I Sumber.
16. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Cirebon II Ciledug.
17. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Indramayu I.
18. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Indramayu II Haurgeulis.
19. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Kuningan.
20. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Majalengka.
21. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung I Pajajaran.
22. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung II Kawaluyaan.
23. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Bandung III Soekarno Hatta.
24. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bandung I Rancaekek.
25. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Bandung II Soreang.

26. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Sumedang.
27. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Garut.
28. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Tasikmalaya.
29. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Tasikmalaya.
30. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Ciamis I.
31. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kabupaten Ciamis II Pangandaran
32. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Cimahi.
33. Cabang Pelayanan Dispenda Prov. Wil. Kota Banjar

Pelayanan kepada wajib pajak mengenai pembayaran PKB di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (CPDPDP) Wilayah Kota Bandung, awalnya dilaksanakan secara manual. Wajib pajak dari luar Kota Bandung harus pulang ke daerah asalnya membayar PKB dan waktu pelayanan relatif lama. Proses pembayaran PKB yang dilakukan secara manual memakan waktu yang cukup lama.

CPDPDP Kota Bandung melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dengan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan pembayaran PKB dalam upaya peningkatan PAD di tingkat pemerintahan Kota Bandung. Kota Bandung seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi masyarakatnya serta pengembangan sistem pemerintahan dengan wilayah yang lebih luas, maka peranan CPDPDP Kota Bandung semakin luas wilayah pelayanannya, hal ini memberikan dampak kepada wajib pajak Kota Bandung yang lebih jauh jarak jangkauannya terhadap kebutuhan akan pelayanan pembayaran PKB. CPDPDP untuk lebih memudahkan pelayanan pembayaran

PKB kepada wajib pajak Kota Bandung dan sekaligus didalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai tingkat indeks kepuasan masyarakat di dalam memberikan pelayanan yang prima, maka sejak tahun 2003 CPDPDP Kota Bandung telah dibagi menjadi 3 wilayah pelayanan yang terdiri dari CPDPDP Wilayah Kota Bandung I yang terletak di Pajajaran, CPDPDP Wilayah Kota Bandung II yang terletak di Kawaluyaan, dan CPDPDP Wilayah Kota Bandung III yang terletak di Soekarno-Hatta. CPDPDP Kota Bandung mengacu kepada Dispenda Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak berdasarkan Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2011 Perubahan atas Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009.

Kompleksnya permasalahan PKB baik dalam proses pembayaran, terlebih dalam hubungannya dengan banyaknya kendaraan bermotor yang berada di Kota Bandung, maka akan berakibat pula pada semakin kompleksnya permasalahan dalam proses pelayanan di pembayaran PKB. Di satu sisi disebabkan oleh semakin meningkatnya permintaan pelayanan dari wajib pajak kendaraan bermotor dan di lain pihak yaitu aparat Dinas pendapatan daerah (Dispenda) Provinsi Jawa Barat juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat waktu, memuaskan dan menjamin kepastian hukum.

Pembayaran pajak khususnya kendaraan bermotor diselenggarakan dengan mengingat keadaan negara dan masyarakat agar pembayaran PKB tepat waktu untuk alat pembuktian yang kuat sebagai warga negara yang taat membayar pajak. Wajib pajak membayar PKB bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap pemilik kendaraan yang sah selain mempunyai

STNK. Pembayaran PKB itu diwajibkan bagi pemilik kendaraan bermotor yang sah.

Pembenahan pelayanan birokrasi yang selama ini cenderung dicitrakan jelek khususnya bidang perpajakan terus menjadi masalah baik ditingkat publik atau wajib pajak maupun dilingkungan pemerintahan itu sendiri. Wajib pajak mempunyai tuntutan yang sangat kuat agar pemerintah konsisten untuk melaksanakan reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, sedangkan ditingkat pemerintahan sendiri, harus diakui pula bahwa secara legal formal pembenahan pelayanan pajak terus mendapat perhatian khusus.

Kebijakan-kebijakan dari pemerintah mengenai pajak diterbitkan agar penyelenggaraan pelayanan yang prima segera terealiasi. Keinginan tersebut setidaknya sejalan dengan apa yang mengenjala di ranah praktis, hampir seluruh pejabat publik, menjadikan isu pelayanan yang prima sebagai ikon kepemimpinan, apa yang terjadi tersebut kemudian mendapat dukungan teoritis. Reformasi birokrasi terus menguat karena tidak dapat dilepaskan dari pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia.

Dispenda sesuai dengan berjalannya waktu serta perkembangan jaman yang telah memasuki teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat, yaitu meningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan menggunakan teknologi informasi yang sangat canggih. Pelayanan pembayaran PKB telah dilakukan melalui berbagai kegiatan menggunakan komputer, mulai dari informasi sampai pada hasil produk akhir.

Pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat sebagai salah satu bagian dari pemerintahan Indonesia, melalui Dispenda telah membuat Samsat *online* sebagai wujud dari pelayanan yang berbasis *electronic government*. Wajib pajak di Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat dengan mudah untuk membayar PKB melalui sarana-sarana penunjang yang telah disediakan oleh Pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat, khususnya Dispenda Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan *e-government* di Dispenda Provinsi Jawa Barat merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis Teknologi Informasi. Perkembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi, diiringi semakin meluasnya pengunaan *internet* sebagai akses informasi, telah mendorong suatu perubahan yang revolusioner. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan, tetapi juga dalam birokrasi pemerintahan.

Samsat *online* diluncurkan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat pada awal tahun 2010, berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang pelaksanaan *e-government.* Instruksi Presiden (Inpres) tersebut membahas tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Strategi pengembangan *e-government* dapat dijadikan acuan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam membuat dan melaksanakan kebijakan-kebijakan yang berbasis *e-government*. Pelaksanaan Samsat *online* merupakan salah satu produk kebijakan yang berbasis *e-government* dari pemerintah daerah untuk meningkatkan PAD Provinsi Jawa Barat, khususnya Kota Bandung.

Pembayaran PKB melaui Samsat *online* merupakan pembayaran PKB bagi wajib pajak yang dapat dilakukan di wilayah Jawa Barat berdasarkan ruang lingkup Polda Provinsi Jawa Barat, kecuali Bekasi, Cikarang, dan Depok yang termasuk ruang lingkup Polda metro jaya atau DKI Jakarta. Pembayaran PKB di CPDPDP atau sering disebut Samsat yang ada di setiap daerah pada awalnya hanya dilakukan di wilayah daerah tersebut. Pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, wajib pajak dari suatu Kabupaten atau Kota lain di wilayah Jawa Barat dapat melakukan pembayaran PKB di semua Samsat dalam ruang lingkup Polda Provinsi Jawa Barat, Sebagai contoh: wajib pajak dari Kota Cianjur sedang bekerja di Kota Bandung dapat melakukan pembayaran PKB *online* melalui Samsat di Kota Bandung, sehingga wajib pajak tersebut tidak perlu pulang ke Kota Cianjur untuk membayar PKB.

Samsat *online* merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian, Dinas Pendapatan Provinsi, PT Jasa Raharja (Persero) dan Bank Jabar dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Polisi daerah memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya PKB dan BBNKB; sedangkan PT Jasa Raharja mengelola SWDKLLJ dan Bank Jabar yang mengelola pemasukan kas daerah dari pembayaran pajak .

Ruang lingkup Samsat *online* yang dilaksanakan oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat meliputi : Pengesahaan STNK setiap tahun, termasuk pengesahan STNK yang mempunyai tunggakan pokok pajak dan terkena sanksi administrasi sepanjang jatuh tempo STNK belum berakhir, pembayaran PKB, dan SWDKLL yang berdomisili dan kendaraannya terdaftar di Provinsi Jawa Barat. Peneliti hanya mengambil mengenai pembayaran PKB secara *online*, hal tersebut disebabkan PKB sangat besar peranannya dalam menyumbang PAD Jawa Barat.

Wajib pajak Provinsi Jawa Barat yang berada di Kota Bandung dalam melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *online* hanya membawa dokumen berupa identitas pemilik kendaraan yang sah, STNK yang asli, dan bukti pelunasan PKB tahun terakhir. Proses pembayaran ini paling lama berlansung sekitar 5 menit sudah selesai dan tidak perlu menunggu terlalu lama.

Pembayaran PKB melalui Samsat *online* tidak hanya melalui CPDPDP, tetapi bisa dilakukan melalui Samsat *outlet* yang berada di Mall atau Pusat perbelanjaan yaitu BTC di jalan pasteur , ITC Kalapa dan BTM Cicadas. Hal ini sangat memudahkan bagi wajib pajak yang berada dekat dengan Mall atau pusat perbelanjaan tersebut dan mempermudahkan kinerja aparatur yang berada di CPDPDP dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Sistem pembayaran PKB melalui Samsat *online* akan memudahkan Pemerintah daerah dalam membiayai daerahnya karena PKB sangat besar peranannya dalam menyumbang PAD.

Adanya pemberitaan mengenai penggelapan pajak di media cetak dan media *elektronik* menimbulkan pengaruh negatif yang besar bagi wajib pajak.

Salah satunya adalah menurunnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya karena dasarnya atau ada kecenderungan wajib pajak nerasa keberatan kalau harta yang telah dikumpulkan atau diperoleh sebagian disetorkan kepada negara, sehingga untuk mengantisipasi hal tersebut diperlukan suatu perangkat untuk menggugah kepatuhan wajib pajak. Perangkat tersebut dapat berupa sosialisasi yang diberikan kepada wajib pajak akan kesadaran wajib pajak dalam hal pembayaran pajak. Pembayaran PKB melalui Samsat *online* tersebut perlu untuk disosialisasikan kepada wajib pajak.

Sosialisasi yang sedang dilakukan Dispenda yaitu melalui media elektronik, seperti *website* resmi Dispenda yang menyelenggarakan sistem tersebut yaitu *www.Dispenda.jabarprov.go.id*, siaran di TVRI atau melalui siaran radio Trijaya *Network* 91.3 FM yang penyampaian informasinya bisa menjangkau masyarakat kelas menengah ke bawah yang tidak bisa mengakses *website* Dispenda. Penyampaian informasi bisa dilakukan melalui media cetak yaitu Pikiran Rakyat, pemasangan spanduk di CPDPDP, dan pembagian brosur oleh aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat di Kota Bandung.

Wajib pajak dalam era globlisasi menginginkan pemerintah memiliki waktu *response* yang cepat terhadap berbagai informasi yang terbaru untuk segera diketahui oleh wajib pajak. Wajib pajak tidak peduli bagaimana pemerintah mengorganisasikan dirinya, namun yang dibutuhkan wajib pajak adalah proses penyampaian informasi yang baik, cepat, dan murah.

Kota Bandung sebagai Ibukota Provinsi Jawa Barat masih mengalami kekurangan dana jalan, baik untuk biaya pemeliharaannya. Hal ini timbul karena

lemahnya kebijakan pemeliharaan jalan yang disebabkan oleh pembagian hasil PKB yang kurang efektif, dengan tidak adanya benang merah antara penerimaan dan pengeluaran untuk jalan, mendorong tiap-tiap pengguna jalan untuk menuntut lebih banyak lagi, karena biaya pembangunan jalan tidak mempengaruhi biaya transportasi mereka secara individu.

Masalah lain yang timbul ketika proses sosialisasi ialah wajib pajak kendaraan bermotor tidak memahami ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan tersebut, misalnya: wajib pajak yang baru tidak tahu mengenai proses pembayaran PKB melalui Samsat *online* harus datang ke CPDPDP di daerahnya, tidak bisa melalui bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan pelaksanaan Samsat *online* belum bersifat nasional, maksudnya wajib pajak yang berasal dari luar provinsi Jawa Barat atau luar pulau Jawa tidak bisa melakukan pembayaran melalui Samsat *online*, hal tersebut dikarenakan pembayaran PKB tidak bisa melalui pihak ketiga harus pengguna kendaraan bermotor tersebut yang membayar PKB dan wajib pajak tidak mengetahui mengenai pelaksanaan pembayaran PKB bisa melalui Samsat *outlet*. Proses sosialisasi sangat diperlukan, dengan adanya sosialisasi diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari diri wajib pajak, sehingga wajib pajak sadar akan kewajiban – kewajibannya dalam hal membayar pajak, khususnya PKB.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut: **Sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Sistem administrasi**

manunggal satu atap (Samsat) *online* (Suatu Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kota Bandung)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana agen dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung?
2. Bagaimana materi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung?
3. Bagaimana mekanisme dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung?
4. Bagaimana pola dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui agen dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui materi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui mekanisme dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pola dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.
2. Bagi ilmiah, penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini.
3. Bagi praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya pada aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat serta aparatur CPDPDP di Kota Bandung dalam sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pemerintah daerah berhak untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pendapatan yang ada di daerah dan mensosialisasikannya,

Menurut Susanto sosialisasi adalah suatu proses yang mengajar individu menjadi anggota masyarakat dan berfungsi dalam masyarakat (Susanto, 1992:164). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan segala kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah merupakan kebijakan politik. Sosialisasi kebijakan daerah merupakan pula sosialisasi politik dari penyelenggaran pemerintahan di daerah.

Proses sosialisasi melalui berbagai tahap sejak dari awal masa kanak-kanak sampai tingkat yang paling tinggi dalam usia dewasa. Sebagai model, hal tersebut tidak menekankan suatu proses semua sendiri (selalu berubah-berubah) dan proses mutlak dari sosialisasi yang tidak memungkinkan terdapatnya variasi dari sistem politik yang satu kepada sistem politik lain. Sosialisasi diartikan sebagai suatu proses yang berkesinambungan sepanjang hidup, dan mempengaruhi anak, para remaja dan orang dewasa. Daripada itu, tidak dipastikan bahwa masing-masing individu tadi dipengaruhi secara sama, baik dalam satu sistem khusus maupun jika mereka itu ada diantaranya sistem-sistem tertentu.

Lebih lanjut Sutaryo mengemukakan bahwa syarat terjadinya sosialisasi adalah:

1) Apa yang disosialisasikan, merupakan bentuk informasi yang akan diberikan kepada masyarakat berupa nilai, norma dan peran.
2) Bagaimana cara mensosialisasikan, melibatkan proses pembelajaran formal dan informal.
3) Siapa yang mensosialisasikan, institusi, mass-media, individu dan kelompok.

(Sutaryo, 2005:13)

Penanaman informasi kepada masyarakat berupa nilai-nilai dan norma yang oleh Dispenda secara formal ditugaskan untuk tanggung dan semua

usahanya mempelajari politik, baik formal maupun informal, pada setiap tahap siklus kehidupan dan termasuk didalamnya tidak hanya secara ekplisit masalah belajar politik saja, akan tetapi juga secara nominal belajar bersikap non-politik mengenai karakteristik-karateristik kepribadian yang bersangkutan.

Proses sosialisasi dalam pelaksanannya membutuhkan waktu yang lama dan rumit. Hal tersebut dikemukakan oleh Herbert Mead berpendapat bahwa proses sosialisasi dapat dibedakan melalui beberapa tahap, yaitu:

1) Tahap persiapan, dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang lingkungan
2) Tahap meniru, tahap ini ditandai dengan semakin sempurnanya subyek menirukan peran yang dilakukan oleh subyek-subyek yang lain.
3) Tahap siap bertindak, peniruan yang dilakukan sudah mulai berkurang dan digantikan oleh peran yang secara langsung dimainkan sendiri dengan penuh kesadaran.
4) Tahap penerimaan norma kolektif, subyek sosialisasi dapat menempatkan dirinya pada posisi lingkungannya.

(Mead,1959:59)

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi merupakan suatu proses pengenalan nilai-nilai dan norma-norma yang berjalan secara berangsur-angsur untuk diketahui oleh umum, yang dapat dipengaruhi oleh agen sosialisasi, materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi, subyek atau sasaran sosialisasi dan pola sosialisasi. Dari unsur yang mempengaruhi di atas, subyek dan sasaran dapat digunakan dalam penelitian ini karena untuk subyek dan sasaran cukup jelas yaitu aparatur CPDPDP di Kota Bandung.

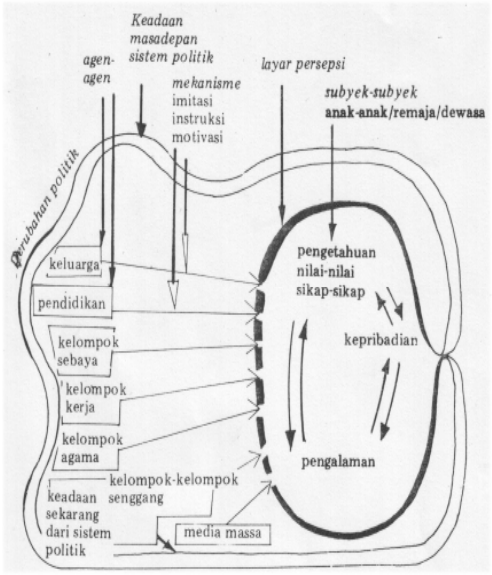
Proses pembelajaran informal pada setiap bentuk sosialisasi pasti ada, yang melibatkan agen sosialisasi dari keluarga dan pergaulan dalam lingkungan masyarakat. Jadi, peneliti tidak perlu meneliti tentang proses pembelajaran informal yang dilakukan dalam mekanisme sosialisasi oleh agen sosialisasi.

Proses sosialisasi dapat memanfaatkan kemajuan dalam bidang teknologi. Modernisasi teknologi pada pemerintahan menjadikan pemerintahan yang berbasis teknologi digital, manfaat teknologi digital pada pemerintahan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi pemerintah dalam penyelenggaran pelayanan terhadap masyarakat.

Sosialisasi politik menurut Michael Rush dan Phillip Althoff diartikan sebagai satu proses yang terus berkesinambungan sepanjang hidup, dan mempengaruhi anak, para remaja dan orang dewasa (Rush & Althoff, 2002:37). Inti dari sosialisasi politik adalah proses pembelajaran kepada masyarakat mengenai sesuatu hal yang belum diketahui untuk dapat diterima dan dapat dilaksanakan dengan baik. Proses tersebut dapat bertahan dalam waktu tertentu karena ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan.

Berbicara mengenai sosialisasi politik sebagai suatu proses, Michael Rush dan Philip Althoff mengemukakan ada beberapa unsur yang mempengaruhi sosialisasi politik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini

Gambar 1.1
Model Sosialisasi Politik



(Sumber: Rush & Althoff, 2002:37)

Gambar model sosialisasi politik tersebut, mengandung unsur-unsur dalam proses sosialisasi politik yang ditentukan, antara lain:

1) Agen sosialisasi politik adalah perantara atau pihak-pihak yang melaksanakan dan melakukan sosialisasi, yang terdiri dari keluarga, pendidikan, media massa, kelompok sebaya, kelompok kerja, kelompok agama. Selain itu, keberadaan kelompok kepentingan dan organisasi kemasyarakataan memberi pengaruh sebagai agen sosialisasi politik terhadap partisipasi masyarakat.
2) Materi sosialisasi politik adalah isi mengenai apa yang akan disosialisasikan, yaitu pengetahuan, nilai-nilai dan sikap-sikap politik yang hidup di masyarakat.
3) Mekanisme sosialisasi politik adalah cara yang dilakukan agen sosialisasi dalam proses sosialisasi, di bagi menjadi tiga yaitu, imitasi, insturuksi, motivasi.
4) Pola sosialisasi politik adalah proses yang terus berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi, yang terdiri dari badan atau instansi yang melakukan proses sosialisasi, hubungan antara badan atau instansi tersebut dalam melakukan proses sosialisasi

(Rush & Althoff, 2002:37).

Pelayanan yang prima antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan, sejalan dengan pendapat tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan sebagi berikut:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".(keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Berdasarkan keputusan MENPAN diatas jelas bahwa segala bentuk pelayanan baik barang atau jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun di daerah-daerah harus berlandaskan pada peraturan perundangundangan, dimaksudkan agar jelas dasar hukumnya. Definisi pelayanan menurut Gronroos (1990:20) sebagaimana dikutip dibawah ini:

> " Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan konsumen atau pelanggan".(dalam Ratminto dan Widyaningsih,2005:2)

Pelayanan berdasarkan definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat dilihat) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara, agar mencapai pelayanan prima. Hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam SK Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayan Umum, "Pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam membentuk barang

dan jasa baik dalam bentuk pemenuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan".

Dispenda Provinsi Jawa Barat untuk mempermudah dalam memberikan pelayanannya terhadap wajib pajak, diterapkan Sistem Komputerisasi terhadap pembayaran PKB yaitu Samsat *online*. Dispenda Provinsi Jawa Barat menerapkan Samsat *online* untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan adanya pelaksanan Samsat *online* diharapkan wajib pajak bisa lebih mudah dalam melakukan pembayaran PKB.

Pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau wajib pajak. Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2008:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah disebutkan di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Upaya meningkatkan pelayanan umum terdapat enam faktor yang penting diantaranya:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan- keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

(Moenir, 2008:88-121)

Pelayanan umum menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan umum ditinjau dari beberapa aspek atau faktor, kesadaran akan aturan yang berlaku, patuh pada aturan, menyesuaikan sesuai dengan organisasi, pendapatan nyaman dalam berlangganan, didukung oleh ahli-ahli yang berkemampuan dan berketerampilan yang mahir, yang terakhir didukung oleh sarana pelayanan yang

nyaman dan kondusif agar tercapainya pelayanan yang prima, antara pihak yang melayani dan yang dilayani.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugasatau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah dalam kehidupan bernegara, mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan.

Pajak merupakan hal sangat penting dalam sebuah negara, masyarakat diwajibkan membayar pajak, seperti yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro, yamg dikutip oleh Mardiasmo dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan,* bahwa :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum"(dalam Mardiasmo.2009:1).

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat dikatakan bahwa pajak adalah iuran atau pungutan yang digunakan oleh suatu badan yang bersifat umum (negara) untuk memasukkan uang kedalam kas negara dalam menutupi segala pengeluaran yang telah dilakukan dimana pungutannya dapat dipaksakan. Pajak agar tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan,* maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan) Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya

mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis) Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak menganggu perekonomian (syarat Ekonomis) Pemungutan tidak boleh menganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat Finansiil) Sesuai fungsi *budgetir*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang baru.

(Mardiasmo, 2009:2).

Pajak sangat dibutuhkan oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan infrastruktur dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak sangat dibutuhkan. Kendaraan bermotor juga dapat dikenakan pajak, pengertian kendaraan bermotor menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009, yaitu:

> “ Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandenggannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan isi kotor 5 GT sampai 7 GT”(UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 3).

Berdasarkan diatas dapat dikatakan bahwa kendaraan bermotor tidak hanya yang berada di darat saja , tetapi juga yang dioperasikan di atas air, juga dikenakan pajak. Hal tersebut berarti pengenaan PKB tidak membeda-bedakan pemakaiannya, semua dikenakan pajak yang adil.

Samsat atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan wajib pajak yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Samsat sangat membantu Dispenda Provinsi Jawa Barat untuk mengefektifkan pembayaran pajak, khususnya PKB sebagai PAD Jawa Barat. Hal demikian dilakukan agar setiap pemasukan dari pajak-pajak daerah dapat berjalan dengan lancar dan pengawasan berjalan dengan benar melalui Samsat di setiap daerah.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti menyusun definisi operasional sebagai berikut :

1. Sosialisasi politik adalah proses pengenalan informasi mengenai kebijakan pemerintah secara berangsur-angsur kepada masyarakat atau wajib pajak di Wilayah Kota Bandung mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online.*
2. Pelayanan pembayaran PKB adalah perwujudan dari pengabdian dan peran serta wajib PKB untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban membayar PKB yang dikelola oleh Dispenda Provinsi Jawa Barat dan dilaksanakan di tiga CPDPDP Wilayah Kota Bandung melalui Samsat *online.*
3. Samsat *online* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan wajib pajak yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung dan dapat dilakukan di CPDPDP dan Samsat *outlet* di Kota atau Kabupaten dalam Wilayah kerja Polda Jabar.
4. Sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung adalah proses pengenalan informasi tentang pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* secara berangsur-angsur kepada wajib

pajak yang berasal dari Kota atau Kabupaten di Provinsi Jawa Barat dalam Wilayah kerja Polda Jabar yang berada di Kota Bandung oleh Aparatur CPDPDP, yang dapat di lihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1) Agen sosialisasi adalah perantara atau pihak-pihak yang melaksanakan Samsat *online* dan melakukan sosialisasi. Adapun agen sosialisasi dalam mensosialisasikan Samsat *online* di Kota Bandung yaitu: aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung. Agen sosialisasi dalam proses sosialisasinya ini dapat dilihat dari:
    1. Tahap persiapan adalah proses mempersiapkan bagaimana bentuk mensosialisasikan Samsat *online* pada CPDPDP di Kota Bandung untuk meningkatkan PAD Provinsi Jawa Barat.
    2. Tahap meniru adalah proses mengamati dari berbagai daerah yang berhasil dalam pengembangan *e-government* khususnya pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan dijadikan acuan untuk pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online* pada CPDPDP di Kota Bandung.
    3. Tahap siap bertindaknya adalah proses pelaksanaan yang sepenuhnya dilakukan di setiap CPDPDP di Kota Bandung, dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.
2) Materi sosialisasi adalah isi mengenai pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* yang akan disosialisasikan di Kota Bandung, yang didalamnya mengandung indikator-indikator sebagai berikut :

1. Nilai-nilai yang terkandung adalah mengenai sosialisasi tentang pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di setiap CPDPDP Kota Bandung, nilai sosialisasi kepada wajib pajak untuk mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.
2. Norma-norma yang terkandung adalah mengenai sosialisasi tentang pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di tiga CPDPDP Kota Bandung, sikap yang dihadapi oleh aparatur kepada wajib pajak untuk mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.
3. Peranan adalah kegiatan - kegiatan yang dilakukan oleh aparatur diantaranya mengandung pengetahuan yang dapat memberikan informasi tentang sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di tiga CPDPDP Kota Bandung dan bentuk-bentuk pelayanan kepada wajib pajak.

3) Mekanisme sosialisasi adalah cara yang dilakukan aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung dalam proses sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, yang terdiri dari :

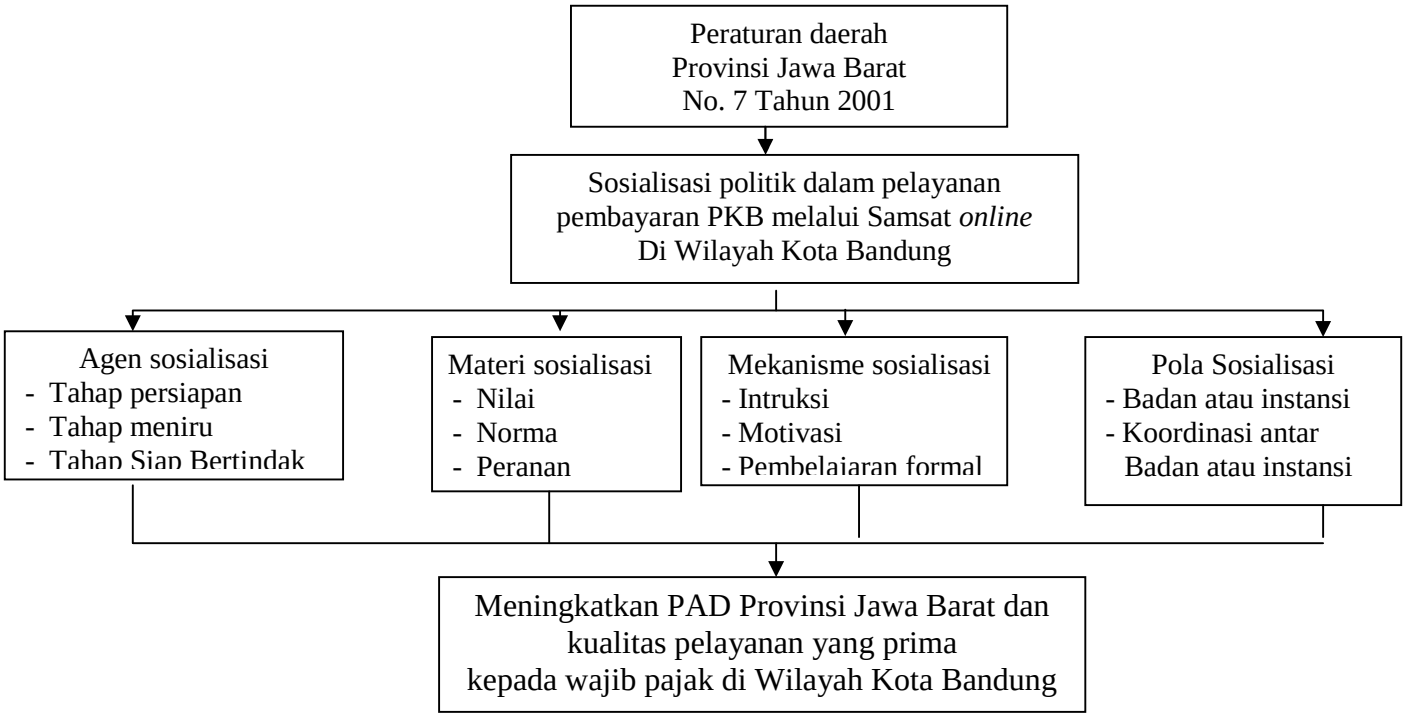
1. Instruksi adalah perintah dari Dispenda Provinsi Jawa Barat ke tiga CPDPDP Kota Bandung untuk menyampaikan bagaimana cara mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.
2. Motivasi (pendorong) adalah yang menjadi penyemangat aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung dalam melaksanakan sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

3. Proses yang dilakukan melalui pembelajaran di tiga CPDPDP Kota Bandung adalah mengenai pelaksanaan yang sudah dilakukan dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

4) Pola sosialisasi adalah suatu proses penyampaian informasi yang terus dan berkesinambungan, untuk mengetahui proses sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

Berdasarkan pada teori, konsep, definisi operasional dan indikator-indikator diatas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Teknik Penelitian

Peneliti sesuai dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam skripsi ini adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan pengamatan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode ini menggambarkan atau menjelaskan sesuatu hal kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. Pengertian metode penelitian deskriptif menurut Nasution dalam bukunya *Metode Research* mendefinisikan metode penelitian deskriptif, sebagai berikut:

> "Metode penelitian deskriptif adalah metode untuk memberikan gambaran yang jelas tentang situasi-situasi sosial, yang lebih sepesifik dengan memusatkan perhatian kepada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukan hubungan antara berbagai variabel" (Nasution, 2001:24).

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari jawaban informan. Pendekatan kualitatif menurut Bagong Suyanto merupakan strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Suyanto, 2005:183). Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiono, 2005:3). Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan dijadikan sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpulan data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Menurut Sanafiah Faisal teknik pengambilan sampel *purposive* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu, jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti (Faisal, 1999:67). Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian.

Penentuan informan untuk wajib pajak dan aparatur menggunakan metode *Purposive* . Wajib pajak yang berasal dari luar Kota Bandung yang datang langsung ke CPDPDP atau ke Samsat *outlet* di Kota Bandung untuk membayar PKB melalui Samsat *online*, maka peneliti mewawancarai wajib pajak tersebut untuk mencari data-data yang diinginkan mengenai sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* .

Adapun informan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung, peneliti melakukan wawancara kepada aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung untuk memperoleh

informasi mengenai proses sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

2. Wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di tiga CPDPDP dan di Samsat *outlet* Kota Bandung. Peneliti melakukan wawancara kepada wajib pajak untuk memperoleh informasi mengenai hasil sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* .

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti dalam penyusunan skripsi ini yaitu :

a. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mencari literatur yang berhubungan langsung dengan sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*, serta dokumenter, yaitu format pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada Dispenda Provinsi Jawa Barat dan tiga CPDPDP Kota Bandung.

b. Studi Lapangan

Studi Lapangan yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melaui Samsat *online* di tiga CPDPDP dan Samsat *outlet* di Kota Bandung, adapun studi lapangan terdiri dari:

1. Observasi partisipatif, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di subjek yang diteliti, sehingga peneliti dapat mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.
2. Wawancara, melakukan tanya jawab dengan narasumber yaitu aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung yang mengetahui dan memahami lebih jauh khususnya mengenai sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melaui Samsat *online* dan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB di CPDPDP dan Samsat *outlet* di Kota Bandung.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat teknik, yang dikutip dari Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori Dan Proses Kebijakan Publik,* keempat teknik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulam data adalah teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh data baik primer maupun sekunder. Kemudian tentang pengamatan kinerja aparatur, yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.
2. Penilaian data pada tahap ini adalah memvalidasi dan objektivitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3 Interpretasi data adalah memberikan penilaian, menjelaskan pola atau kategori serta mencarai dan menggambarkan hubungan pengaruh antara berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang sosialisasi politik dan *e-government.*

4 Menarik kesimpulan atau generalisasi adalah untuk ditujukan menjawab pertanyaan dalan permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan

(Winarno, 2005: 133).

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu suatu kegiatan yang mengacu pada penelahaan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan dalam keseluruhan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tiga CPDPDP Kota Bandung, yaitu: CPDPDP Wilayah Kota Bandung I Jl. Pajajaran No. 88, CPDPDP Wilayah Kota Bandung II Jl Kawaluyaan dan CPDPDP Wilayah Kota Bandung III Jl. Soekarno Hatta No. 528. Adapun penjadwalan penelitian dimulai dari penyusunan rancangan judul sampai dengan sidang ujian skripsi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2011							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Penyusunan Rancangan Judul	■							
2	Penyusunan Usulan Penelitian		■	■					
3	Seminar Usulan Penelitian				■				
4	Pengumpulan Data	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Pengolahan Data					■	■	■	■
6	Pembuatan Skripsi					■	■	■	■
7	Sidang Ujian Skripsi								■