

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat merupakan suatu komponen dalam suatu negara, hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat bahwa berdirinya suatu Negara adalah adanya rakyat atau masyarakat. Oleh karena itu, Negara dapat dikatakan maju apabila bisa membuat masyarakat adil dan sejahtera, salah satunya dalam segi pelayanan publik. Hukum pelayanan publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat dan pelaksana pelayanan serta penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan merupakan suatu upaya yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Masyarakat berharap pelayanan publik dapat melayani dengan jujur dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya, dimana masyarakat wajib membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk mempergunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan masyarakat.

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat untuk Negara. pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang besar sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak dipungut dari warga negara (wajib pajak) dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya dan diatur dalam Undang-undang. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan dibidang perpajakan yang berada pada anggota masyarakat itu sendiri untuk memenuhi kewajibannya. Hal tersebut sesuai dengan sistem *Self Assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia.

Adapun pendapat para ulama-ulama kontemporer seperti Rashid Ridha, Mahmud Syaltut, Abu Zahra dan Yusuf Qaradhawai bahwa pajak dalam islam dihalalkan. Menurut Yusuf al-Qardhawai dalam kitab Fiqhuz Zakah menjelaskan bahwa terkadang negara tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan pembangunannya. Untuk itu, harus dikumpulkan pajak sebagai salah satu bentuk jihad harta. Kemudian juga Abu Zahrah mengatakan bahwa pajak tidak ada pada era Nabi, namun hal tersebut bukan karena pajak diharamkan dalam islam, hanya saja pada masa itu solidaritas umat islam saling tolong menolong masih sangat tinggi dan juga semangat pada masa itu untuk berinfak diluar zakat sangat tinggi.

QS At-Taubah Ayat 29 yang Artinya: “Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan era tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedangkan mereka dalam keadaan tunduk”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa tuntutan kepada kaum musyrik, yang dimana ayat ini beralih kepada ahli kitab yang hendak memerangi orang-orang mukmin. Setelah itu terdapat berita bahwa pasukan Romawi akan menyerang dan berusaha menguasai daerah perbatasan, maka turunlah ayat tersebut sebagai perintah untuk memerangi mereka. Perangi mereka hingga sampai batas mereka memilih untuk bersyahadat atau membayar jizyah (pajak) yang merupakan kewajiban setiap individu yang mampu agar mendapatkan perlindungan dan mereka dalam keadaan tunduk terhadap ketentuan yang berlaku di wilayah mereka tinggal.

Pajak Daerah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pendapatan Daerah. Pemungutan pajak Daerah oleh pemerintah Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota diatur oleh Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang pajak Daerah dan restribusi Daerah. Jenis pajak Daerah yang sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak Provinsi dan pajak Daerah. Dari sekian banyak pajak yang ada di Daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah

pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (12), tentang definisi pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang selanjutnya di sebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dan kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi pada kantor bersama Samsat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi Pemerintah yang dibentuk agar dapat mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga memberikan kepuasan kepada masyarakat wajib pajak. Samsat ini juga merupakan wadah bagi kepolisian Negara Republik Indonesia yang melindungi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat.

Samsat dapat diartikan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Dalam hal ini Samsat harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dan kaitannya dengan pengguna pajak maka Samsat berkewajiban memberikan pelayanan yang optimal dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Samsat Kabupaten Gorontalo bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Selain itu kantor Samsat ini juga melayani masyarakat untuk membuat SIM baik SIM A (mobil), SIM C (motor) dan lainnya. Tersedia juga untuk layanan perpanjangan SIM bagi masyarakat yang surat izin mengemudinya sudah kadaluarsa. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan SAMSAT online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online.

Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi

masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Gorontalo membuat terobosan-terobosan melalui Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (E-SAMSAT). Keberadaan E-Samsat diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik sehingga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor suatu daerah juga dapat bertambah.

E-Samsat di Gorontalo sudah mulai diperkenalkan sejak tahun 2017. Sejak diberlakukannya program E-Samsat masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan E-Samsat dan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. E-Samsat adalah inovasi yang dapat memudahkan dan memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memaksimalkan pelayanan publik yang berlandaskan atas Electronik Government (E-Government).

Program E-SAMSAT mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dalam membayar pajak maka wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dewi (2018) dalam (Saragih, dkk,2019) meneliti bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi E-Samsat dikarenakan partisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu dan tempat serta terhindar dari keterlambatan pembayaran. Sementara itu faktor yang menyebabkan para wajib pajak menolak E-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi yang didapat sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Farid Ramadhan di Samsat Manyar Surabaya Tahun (2019), menyatakan bahwa program E-Samsat masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai prosedur pengesahannya sehingga dinilai belum efektif, kemudian juga kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara terhadap masyarakat. Nur Farid menjelaskan bahwa kurangnya pengetahuan mengenai E-Samsat membuat masyarakat enggan untuk melakukan pembayaran pajak melalui sistem online tersebut dikarenakan dinilai belum cukup efisien. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Setyawan, N.R. dkk (2019) di Samsat Kota Samarinda

menyatakan bahwa dalam proses pembayaran melalui e-samsat masih banyak masyarakat yang kebingungan. Kurangnya sosialisasi dan tersedianya brosur sebagai petunjuk pembayaran E-Samsat sehingga membuat masyarakat tidak memahami jelas cara pembayaran E-Samsat terutama masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan terhadap informasi dan komunikasi.

Dalam penerapan e-samsat di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo ini masih belum berjalan dengan optimal. Program E-Samsat belum mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengguakan dan memanfaatkan e-samsat tersebut guna mempermudah masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak. Peneliti melihat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya E-Samsat tersebut hal ini dapat dilihat dari masyarakat sekitar dimana masih banyak yang datang langsung ke samsat. Namun beberapa masyarakat khususnya yang berada diluar Daerah Gortontalo sudah memanfaatkan E-Samsat tersebut tetapi masih terdapat pula keluhan dari mereka dikarenakan sitem yang sering eror sehingga tidak dapat membantu mereka dalam membayar pajak. Dimana harapan masyarakat Dengan adanya e-samsat ini dapat memudahkan mereka yang berada diluar Daerah Gorontalo agar tidak datang langsung ke kantor samsat untuk membayar pajak. Hal ini membuktikan bahwa penerapan e-samsat di kantor samsat Kabupaten Gorontalo ini masih belum optimal pelaksanaannya.

Dengan adanya layanan E-Samsat tersebut seharusnya dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asalnya untuk mengurus pajak kendaraan bermotor. beberapa penelitian terdahulu masih menunjukan ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai prosedur yang belum cukup efisien, pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan.

Maka pentingnya melakukan evaluasi pelaksanaan program E-Samsat ini agar dapat menjadi penghubung antara pengguna dan pengelola aplikasi terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan pengetahuan masyarakat. Menurut Wand dan Brown, *"Evaluation refer to the act or process to determining the vakue of something."* Maksudnya, evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu. Dengan kata lain evaluasi dapat diartikan sebagai penaksiran atau penilaian.

Model Evaluasi CIPP (*Context-Input-Process-Product*) Merupakan model evaluasi program yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam dkk di Ohio State (1967) University. Evaluasi model CIPP ini memiliki tujuan untuk memperbaiki program. Orientasi dari evaluasi ini adalah sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan dari *decision maker* (pemegang keputusan). Model evaluasi CIPP adalah model evaluasi program yang terpusat untuk pengambilan keputusan. Evaluasi menyediakan informasi untuk pembuatan keputusan dan sebagai bahan pertanggungjawaban. Proses evaluasi CIPP termasuk tiga langkah utama yakni menggambarkan, memperoleh dan menyediakan. Model evaluasi CIPP mengidentifikasi empat unsur program yang berkaitan dengan empat tipe keputusan dalam perencanaan program yaitu Konteks-Input-Proses-Produk.

Evaluasi Konteks menilai berbagai kebutuhan, masalah-masalah, kesempatan sebagai dasar untuk mendefinisikan tujuan dan prioritas serta menentukan hasil. Evaluasi konteks ini berfungsi untuk membantu merencanakan suatu keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh suatu program, serta untuk merumuskan tujuan dari program, dimana melalui evaluasi konteks ini untuk melihat apa tujuan, kebutuhan dan masalah mengenai program e-samsat.

Evaluasi Input menilai pendekatan alternatif untuk menentukan strategi dan alat yang diperlukan dalam perancangan program serta sumber daya yang dibutuhkan dimana evaluasi input ini meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana dan anggaran, berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan, maka dengan adanya evaluasi input ini untuk melihat strategi apa yang akan dilakukan pemerintah agar e-samsat lebih dikenal dan lebih dimanfaatkan oleh masyarakat dalam pembayaran pajak.

Evaluasi Proses menilai pengimplementasian dari program yang merupakan kerangka kerja yang kemudian membantu menjelaskan dampak dari program itu sendiri. Evaluasi proses memberikan umpan balik selama pelaksanaan program dan kemudian melaporkan sejauh mana program yang dilakukan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan, dimana dengan adanya evaluasi proses ini untuk melihat apakah dalam program e-samsat tersebut sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dimana lebih memudahkan masyarakat atau justru sebaliknya.

Evaluasi Produk untuk membantu membuat keputusan selanjutnya baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah program tersebut berjalan, dengan adanya evaluasi produk ini untuk melihat sudah sampai sejauh mana program e-samsat tersebut telah dilaksanakan dan apa yang akan dilakukan selanjutnya apakah program e-samsat tersebut dilanjutkan, dimodifikasi atau bahkan diberhentikan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa masih ada kendala dalam pelaksanaan program E-Samsat diantaranya: 1) Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi E-Samsat, 2) Kurangnya pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung penerapan e-samsat, 3) Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi e-samsat sehingga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Kantor Samsat, 4) Belum efektifnya pelaksanaan program e-samsat sehingga sebagian besar masyarakat belum menggunakan aplikasi e-samsat dalam pembayaran pajak

Berdasarkan penjelasan mengenai masalah dan model evaluasi CIPP diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

- a. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai program E-Samsat
- b. Kurangnya pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung penerapan program e-samsat
- c. Kurangnya sosialisasi mengenai program e-samsat sehingga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Kantor Samsat untuk membayar pajak
- d. Belum efektifnya pelaksanaan program e-samsat sehingga sebagian besar masyarakat belum menggunakan aplikasi e-samsat dalam pembayaran pajak

## **1.3 Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka penelitian ini difokuskan pada Bagaimana “Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process,*

*Product*) Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo”.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan ini, diharapkan agar pemerintah setempat khususnya di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gorontalo (SAMSAT), untuk lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program E-Samsat sehingga dengan adanya program tersebut lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajak.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi masukan dan gambaran bagi pemerintah setempat untuk menentukan kebijakan serta strategi apa yang akan dilakukan untuk memperbaiki proses pelayanan dengan sistem E-Samsat
- b. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan memanfaatkan sistem E-Samsat tersebut sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajak.
- c. Bagi Penliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan lebih banyak yang berkaitan dengan pembayaran pajak terkhususnya pembayaran pajak melalui sistem online.