

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Strategi

2.1.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah keseluruhan langkah-langkah (kebijakan-kebijakan) dengan perhitungan yang pasti guna mencapai suatu tujuan untuk mengatasi suatu permasalahan. Strategi merupakan “perhitungan” mengenai rangkaian kebijaksanaan dan langkah-langkah dalam pelaksanaan. Strategi yaitu suatu tindakan penyesuaian untuk mengadakan reaksi dari situasi disuatu lingkungan yang dianggap penting yang dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan serta dirumuskan dengan jelas guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.¹

Menurut David sebagaimana dikutip Lapod strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau *joint venture*. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan.² Sedangkan menurut Pearce dan Robinson

1 Sesra Budio, ‘Strategi Manajemen Sekolah’, Jurnal Menata, 2.2 (2019). Hlm 58.

2 John Lapod, ‘Analisis Penentuan Strategi Dalam Lingkungan Bisnis Yang Kompetitif Studi Kasus Pada PT. PELINDO IV (Persero)’, Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, 4 (2016). Hlm 37.

strategi yaitu sebuah rencana dengan skala besar yang berorientasi ke masa depan untuk berinteraksi dengan kondisi persaingan guna mencapai tujuan.³

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dimengerti bahwa strategi merupakan sesuatu rancangan inovasi dan cara yang digunakan untuk mewujudkan tujuan berupa visi dan misi yang tertera pada rencana strategis guna mencapai suatu tujuan. Strategi digunakan oleh suatu organisasi untuk memudahkan mencapai tujuan-tujuan yang diimplementasikan.

2.1.2 Konsep Strategi

Konsep strategi merupakan sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap pemilik kepentingan dalam segala macam bidang usaha. Kegiatannya meliputi pengamatan secara hati-hati persaingan, peraturan, siklus bisnis, keinginan dan harapan konsumen serta faktor-faktor lain yang dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman. Suatu organisasi dapat mengembangkan strategi untuk mengatasi ancaman eksternal dan merebut peluang yang ada. Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam perkembangannya konsep mengenai strategi terus berkembang. Konsep strategi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :⁴

1. Chandler mengemukakan strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.

³ *Ibid*, Hlm. 37.

⁴ Budio. *Op.cit* .Hlm 58-60.

2. Learned, Christensen, Andrews, dan Guth mengemukakan strategi merupakan alat menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak.
3. Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner mengemukakan strategi merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.
4. Porter mengemukakan strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing.
5. Andrews, dan Chaffe mengemukakan strategi adalah kekuatan motivasi untuk *stakeholders*, *debtholders*, manajer, karyawan, konsumen, komunitas, pemerintah, dan sebagainya yang baik secara langsung maupun tidak langsung menerima keuntungan atau biaya yang ditimbulkan oleh semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan.
6. Homel dan Prahalad mengemukakan bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan di masa depan.
7. Stephanie K. Marrus mendefinisikan strategi sebagai suatu proses penentuan rencana yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai dengan penyusunan suatu cara dan upaya agar tujuan tersebut dapat tercapai.

2.1.3 Manajemen Strategi

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola, pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi manajemen itu sendiri. Menurut Winardi dalam karangan Ahmad manajemen merupakan sebuah proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan. Yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan manusia serta sumber-sumber lain.⁵ Adapun strategi manajemen menurut beberapa para ahli adalah sebagai berikut :⁶

1. Menurut Wahyudi, strategi manajemen adalah suatu proses yang digunakan oleh manajer dan karyawan untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi dalam penyediaan *customer value* terbaik untuk mewujudkan visi organisasi.
2. Menurut Simorangkir, manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan, penerapan, dan evaluasi. Keputusan-keputusan strategi antara fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang.
3. Menurut Mintzberg, manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

⁵ Ahmad, *Manajemen Strategis* (Makasar: Nas Media Puataka, 2020). Hlm 1.

⁶ *Ibid*, Hlm 3-5.

4. Menurut Sharplin, model manajemen strategi memerlukan tahapan, tahap pertama formulasi strategi yaitu penetapan misi organisasi serta menetapkan arah dan tujuan strategi. Tahap kedua implementasi strategi yaitu menggerakkan strategi, melakukan evaluasi strategi dan control strategi,
5. Menurut Jauch dan Glueck, manajemen strategi adalah sejumlah keputusan dan tindakan yang mengarah pada penyusunan suatu strategi atau sejumlah strategi yang efektif untuk mencapai suatu tujuan.
6. Menurut Fred R. David, manajemen strategi adalah seni dan ilmu untuk merumuskan, mengimplementasi, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan. Formulasi adalah perumusan atau penyusunan, implementasi adalah penerapan atau pelaksanaan, sedangkan evaluasi adalah hasil berdasarkan acuan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Secara garis besar Fred R. David membagi manajemen strategi menjadi tiga tahap yaitu formulasi atau perumusan strategi, implementasi atau penerapan strategi dan evaluasi strategi. Tahap perumusan strategi terdiri dari menetapkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan tantangan organisasi dari sudut pandang eksternal, menetapkan keunggulan dan kelemahan internal, menentukan tujuan jangka panjang, membuat strategi-strategi alternatif dan memilih strategi tertentu yang akan digunakan.⁷

⁷ Fred R David, *Strategic Management Concepts and Cases* (Florence: Pearson, 2017). Hlm 5.

Penerapan strategi merupakan suatu keputusan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi pegawai, dan mengalokasikan sumber daya yang dimiliki sehingga strategi yang dirumuskan dapat dilaksanakan. Pada tahap ini dilakukan pengembangan strategi pendukung, menciptakan struktur organisasi yang lebih efektif, mengembangkan sistem informasi, mengatur ulang usaha pendeskatan yang dilakukan, serta mempersiapkan budget. Implementasi atau penerapan strategi sering disebut sebagai “*action stage*” atau tahap aksi. Menerapkan strategi berarti memobilisasikan pegawai untuk menerapkan strategi yang telah dirumuskan kedalam tindakan. Setiap organisasi harus memutuskan jawaban atas pertanyaan ”Apa yang harus dilakukan untuk mengimplementasikan strategi organisasi?” dan “Bagaimana cara terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan?”. Tantangan implementasi strategi adalah merangsang suatu organisasi untuk bekerja dengan bangga dan antusias guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸

Evaluasi strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategi, suatu organisasi sangat perlu mengetahui kapan strategi tertentu tidak berjalan dengan baik, evaluasi strategi adalah sarana utama untuk memperoleh informasi ini. Evaluasi strategi memiliki beberapa aktifitas yang mendasar, yaitu mengkaji faktor internal dan eksternal yang menjadi dasar untuk strategi saat ini, mengukur performa atau kinerja dan menyesuaikan tujuan program dengan mengambil langkah korektif. Evaluasi strategi diperlukan karena sukses hari ini bukan

⁸ *Ibid*, Hlm 6.

jaminan sukses besok, evaluasi juga diperlukan untuk melihat informasi tentang keberhasilan strategi yang telah dilaksanakan.⁹

2.2 Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Di dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan pasal 1 ayat 1, pajak adalah 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.¹⁰

Rochmat Soemitro menyatakan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Soeparman Soemahamidjaja berpendapat bahwa pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan¹¹

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umjum Dan Tata Cara Perpajakan.* Pasal 1 ayat 1.

¹¹ Michelle Natasya Purnamawati Helen Widjaja, 'Analisis Perhitungan Pajak Penghasilan Badan Pada PT. XYZ Tahun 2017', *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 3.1 (2021). Hlm 2.

2.2.2 Pengertian Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo Pajak Daerah yaitu kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat.¹²

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat 10 Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹³

2.2.3 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat 12 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kantor Bersama SAMSAT melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

12 Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Refisi* (Yogyakarta: Andi, 2011). Hlm 12.

13 *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Pasal 1 Ayat 10.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor beroda berdasarkan gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (*Lima Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (*Tujuh Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud adalah :

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan didalam Peraturan Daerah

2.2.4 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

2.2.5 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai bendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.2.6 Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut pasal 8 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor dibayar sekaligus di muka. Untuk pajak kendaraan bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) Masa pajaknya tidak sampai 12 bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui.

2.2.7 Fungsi Pajak

Fungsi pajak dikatakan oleh Mardiasmo ada dua, yaitu: ¹⁴

1. Fungsi Budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

Contohnya:

1. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
2. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
3. Tariff pajak untuk ekspor sebesar 0%, untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

2.3 Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk guna memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk

¹⁴ Mardiasmo. *Op.cit.* Hlm 11

menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor pasal 1 ayat 1 mendefinisikan sistem administrasi manunggal satu atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama SAMSAT. Sedangkan Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan badan usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT.¹⁵

2.4 E-Government (Electronic Government)

2.4.1 Pengertian E-Government

E-Government (Electronic Government) adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan,

¹⁵ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap. Pasal 1 Ayat 1.

keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pasal 6 menyatakan bahwa pengembangan *E-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.¹⁶

Budi Rianto menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.¹⁷

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di lingkungan pemerintah. Pada umumnya digunakan untuk administrasi

16 Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Pasal 6.

17 Budi dkk Rianto, *Polri Dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2012). Hlm 36.

pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan *E-Government*. *E-Government* dapat digolongkan dalam empat tingkatan yaitu tingkatan pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui *website*. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintah melalui *e-mail*. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Level terakhir adalah integrasi diseluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian *database* bersama.¹⁸

2.4.2 Manfaat *E-Government*

Manfaat *E-Government* menurut Al Gore dan Tony Blair dalam karangan Sudrajat antara lain:¹⁹

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.

18 'Konsep Dan Implementasi E-Gov Di Indonesia | Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik' <<http://blog.ub.ac.id/syalma97/2017/12/23/peranan-strategis-sim-sp/>> [Diakses Pada 4 Agustus 2022].

19 Raharwindy K. dkk Sudrajat, 'Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang', Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3.12 (2018). Hlm 42.

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam membuat proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.5 SIGNAL (Samsat Digital Nasional)

Aplikasi SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) secara digital. Aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (*database*), kendaraan bermotor (Ranmor) yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi. Hal ini diintegrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence* atau *AI*) menggunakan aplikasi berjenis *mobile platform* untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara digital sekaligus mengakomodir kepentingan

berbagai pihak yang terkait (Bapenda, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah) tanpa mengabaikan fungsi pengawasan *regident* kepemilikan kendaraan yang menjadi salah satu tugas utama Polri. Sistem pada aplikasi Signal memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik ranmor dengan melakukan pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraan bermotor dengan data KTP elektronik di Kemendagri.²⁰

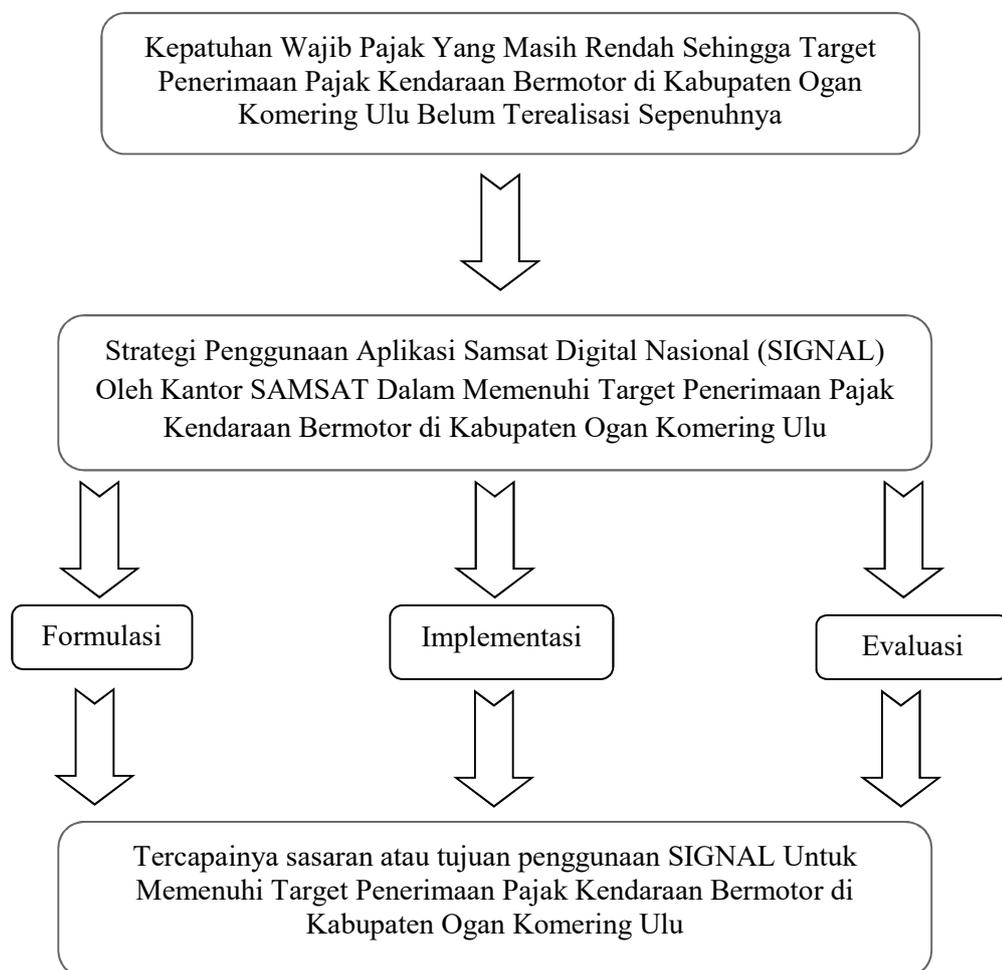
SIGNAL (Samsat Digital Nasional) adalah aplikasi resmi yang berada di bawah naungan dan asistensi dari Pembina Samsat Tingkat Nasional yakni POLRI, Kementerian Dalam Negeri RI dan PT Jasa Raharja yang didukung oleh PT. Bomba Pasifik Indonesia sebagai Pihak Pengembang (*developer*) Platform Digital. Sejak pertama kali diperkenalkan pada 16/6/2021 oleh Korlantas Polri aplikasi ini telah mengalami beberapa kali *update*. Terakhir diupdate pada 7/1/2022 dengan versi 1.4.0 yang kompatibel dengan semua perangkat android dan telah diunduh lebih dari 1.000.000 kali.

Dengan adanya SIGNAL, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor samsat, melainkan cukup dengann mendaftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan (kepemilikan perorangan/bukan badan hukum), maka pengesahan STNK tahunan akan diproses hanya dalam waktu beberapa menit saja, tanpa perlu antri atau menunggu. Semua dapat lakukan hanya melalui *smartphone*, karena layanan SIGNAL adalah *One Stop Service*.

20 'Tutorial | Samsat Digital Nasional'. *Log.cit*.

2.6 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu.



Bagan 2.1 Kerangka Pikir