
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-TILANG DALAM PEMBAYARAN DENDA TILANG DI POLDA JAWA BARAT TAHUN 2018-2020

Oleh

Nisa Oktaviani¹⁾, Rahayu Kusumadewi²⁾, Engkus³⁾

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: ¹vianisaokta04@gmail.com, ²rahayukusumadewi@yahoo.com,
³engkus@uinsgd.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi e-tilang dalam pembayaran denda tilang di Polda Jawa Barat Tahun 2018-2020. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas yang meliputi (1) Produktivitas, (2) Adaptasi Kerja, (3) Kepuasan Kerja, (4) Kemampuan Berlaba, (5) Pencarian Sumber Daya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan audiovisual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penggunaan aplikasi e-tilang dalam pembayaran denda tilang di Polda Jawa Barat belum optimal dan belum bisa dikatakan efektif karena belum memenuhi beberapa indikator efektivitas seperti ; aplikasi E-Tilang ini secara produktivitas masih belum bisa menghasilkan jumlah yang banyak dibanding pembayaran manual; Masyarakat yang masih belum beradaptasi dengan baik; Minimnya kepuasan masyarakat akan sistem pembayaran melalui e-tilang; Aplikasi E-tilang ini tidak bisa menghasilkan pendapatan diluar dari anggaran yang sudah ditetapkan. Untuk kriteria pencarian sumber daya, di Ditlantas Polda Jabar itu sendiri sudah menunjukkan hasil yang maksimal dengan mencetak polisi lalu lintas yang terlatih dan ahli di bidangnya.

Kata Kunci: Efektivitas, Pembayaran Denda Tilang, E-Tilang

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum dimana seluruh aktivitas masyarakat diatur oleh kebijakan yang ditentukan oleh negara itu sendiri. Terdapat regulasi yang disebut sebagai Undang-Undang yang menjadi dasar aturan hukum masyarakat dalam bernegara. Indonesia memiliki lembaga atau penyelenggara pemerintahan yang berfungsi untuk mengatur dan menjaga keamanan serta ketertiban masyarakat agar tetap aman dan tertib. Lembaga pemerintahan yang bertugas untuk mengatur dan menjaga ketertiban tersebut yaitu lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mana disebutkan dalam Pasal 13 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu: "Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah; memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan

perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat". Salah satu wewenang lembaga Kepolisian itu sendiri yaitu melaksanakan tugas dan fungsi pengendalian lalu lintas untuk menciptakan ketertiban dan mencegah dari ancaman keamanan dan keselamatan di jalan umum serta melakukan penindakan kepada masyarakat yang melanggar aturan lalu lintas baik secara edukatif maupun yuridis. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor Di Jalan Dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menjelaskan bahwa penilangan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan merupakan tindakan yang dilakukan oleh anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Pegawai Negeri Sipil di bidang Lalu Lintas. Roscoe Pound (1950) menjelaskan bahwa hukum di lingkungan masyarakat



bertugas sebagai sistem pengendalian dan rekayasa perubahan sosial atau *as a tool of social engineering* yang bertujuan mengubah perilaku masyarakat agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya (Junef, 2014).

Tilang adalah bukti pelanggaran berupa denda yang dikenakan oleh kepolisian lalu lintas kepada para pelanggar lalu lintas di jalan raya. Dengan adanya tilang diharapkan bisa menjadi solusi dalam menangani permasalahan berlalu lintas. Tilang memiliki 3 fungsi, diantaranya yaitu: (1) Sebagai tanda bukti penyitaan barang, seperti STNK, SIM atau kendaraan bermotor; (2) Sebagai surat panggilan sidang ke Pengadilan Negeri/Panitera; (3) Sebagai pengantar untuk melakukan pembayaran denda melalui Bank. Hasil dari denda tilang termasuk kedalam sumber penerimaan negara bukan pajak seperti yang disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) huruf d PP No. 39 Tahun 2016 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kejaksaan Republik Indonesia (“PP PNPB Kejaksaan”) (Soemarno S.H., 2017).

Di era globalisasi ini teknologi informasi dan komunikasi begitu berkembang dengan sangat pesat sehingga teknologi banyak diterapkan dalam kegiatan masyarakat, aktivitas pemerintahan, dll. Seperti dalam hal pelayanan publik, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, tepat, efektif, dan transparan. Pembangunan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi penting dilakukan untuk menciptakan tata kelola administrasi yang baik (Engkus, 2017). Sehingga pemerintah Indonesia saat ini sedang menerapkan sistem *e-government* yang mana semua kegiatan pemerintahan sudah terintegrasi dengan teknologi, mulai dari berinovasi menciptakan pelayanan publik secara online, menyediakan informasi pemerintahan secara online, dll. Hal ini merupakan upaya untuk merealisasikan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Dan Kebijakan Nasional Pengembangan *E-Government*.

E-Government adalah salah satu cara mengoptimalkan kinerja pemerintahan dengan

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektifitas & efisiensi kinerja pemerintah (Riska, 2013). Kinerja *E-Government* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, memberikan pelayanan tanpa intervensi pejabat publik, dan meminimalkan sistem antrian panjang untuk memberikan efisiensi dan pelayanan yang efektif. Sehingga tujuan yang ingin dicapai dari implementasi *E-Government* adalah: 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemnafaat IT dalam prosesnya penyelenggaraan pemerintahan; 2) Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan mampu beradaptasi dengan tuntutan masyarakat (Hakim et al., 2021). Dengan adanya *E-Government* dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien karena bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, serta bisa menghindari adanya pelayanan administrasi yang berbelit-belit bahkan juga bisa menghindari adanya pungutan liar terhadap masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan pengertian administrasi publik yang disampaikan oleh Pasolong yaitu administrasi publik merupakan kerja sama yang dilakukan oleh suatu lembaga atau sekelompok orang yang bertugas untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif (Pasolong, 2019). Karakter dari administrasi itu sendiri yaitu bersifat efektifitas, efisien, dan rasional. Artinya administrasi publik harus dijalankan dan menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Mengacu kepada kebijakan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Jenderal Polisi Prof. Drs H M Tito Karnavian MA, Ph.D, pada 13 Juli 2016. Dibutuhkan peningkatan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi (IT) agar mampu mendukung terwujudnya anggota Polri yang semakin modern, professional serta terpercaya. Teknologi akan sangat membantu penegakan hukum dalam mengatasi pelanggaran di era globalisasi ini khususnya pelanggaran lalu lintas di jalan raya. Maka dari itu, Kepolisian RI

berinovasi untuk membantu kecepatan proses pelanggaran lalu lintas melalui program E-Tilang.

E- Tilang merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan diharapkan bisa menjadi inovasi dalam membantu pihak kepolisian untuk melakukan penindakan dan pembayaran denda tilang. Dengan diterapkannya aplikasi E- Tilang, masyarakat yang melakukan pelanggaran bisa membayar denda tilang terhadap pasal yang telah dilanggar melalui kode BRIVA yang dikeluarkan oleh Bank BRI ataupun melalui rekening Bank yang dimiliki oleh pelanggar. Penerapan aplikasi E-Tilang ini merupakan salah satu Langkah dari kepolisian dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel serta efektif dan efisien. Agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pihak kepolisian dan peran masyarakat dalam penegakan hukum khususnya pada penindakan dalam pelanggaran lalu lintas dibutuhkan pelayanan yang professional. (Setiyanto et al., 2017). Berbagai instansi saling terintegrasi dalam pembuatan E-Tilang. Instansi yang berkaitan memiliki kewenangan dan telah dikoordinasikan dan disepakati, diantaranya Mahkamah Agung RI, Korps Lalu Lintas (Korlantas) Kepolisian RI, dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Instansi yang terkait memiliki kewenangan dalam proses pengelolaan data perkara dalam pelanggaran lalu lintas.

Aplikasi E- Tilang ini diluncurkan pada bulan November tahun 2016. Akan tetapi untuk wilayah Polda Jawa Barat sendiri, aplikasi E-Tilang baru direalisasi pada tahun 2017. Dengan penggunaan aplikasi E- Tilang, masyarakat sebagai pelanggar akan sangat terbantu dalam melakukan pembayaran denda tilang melalui teller, atm, m-banking Bank BRI. Serta akan memudahkan pihak kepolisian, dan kejaksaan dalam pengelolaan data perkara pelanggaran lalu lintas. Dua hal tersebut dapat membantu tercapainya tertib administrasi untuk menciptakan penyelesaian data perkara tilang menjadi lebih transparan dan akuntabel untuk menghindari adanya pungli dan

mengoptimalkan penerimaan negara bukan pajak dari hasil pemungutan denda tilang.

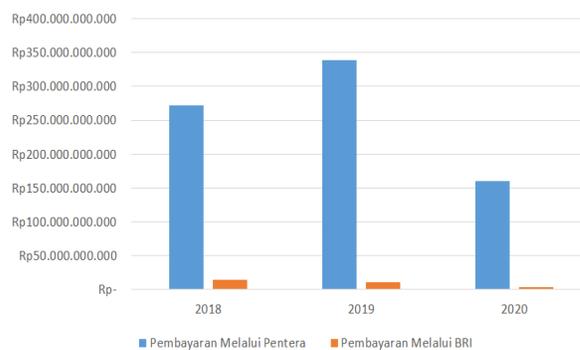
Namun untuk memastikan penerapan aplikasi E- Tilang ini apakah sudah efektif, perlu diketahui terlebih dahulu perbandingan jumlah hasil pembayaran denda tilang menggunakan aplikasi E- Tilang dan jumlah hasil pembayaran denda tilang dengan pembayaran manual. Lebih jelasnya berikut data 3 tahun terakhir penggunaan aplikasi E-Tilang di wilayah hukum Polda Jawa Barat.

Tabel 1. Jumlah Total Pembayaran Tilang Manual Melalui Panitera & Pembayaran E-Tilang Dengan Kode BRIVA Tahun 2018-2020

Thn	Pembayaran Tilang Manual Melalui Panitera	Pembayaran E-Tilang Dengan Kode BRIVA	Selisih	%
2018	Rp.271.691.565.550	Rp.14.286.292.000	Rp.257.405.273.550	95%
2019	Rp.338.767.001.100	Rp.10.242.876.000	Rp.328.524.125.100	97%
2020	Rp.160.264.650.200	Rp.3.577.633.200	Rp.156.687.017.000	98%

Sumber: Subdit Gakkum DITLANTAS Polda Jabar

Grafik 1. Perbandingan Data Hasil Pembayaran Tilang Manual/ Melalui Panitera & Pembayaran E- Tilang Dengan Kode BRIVA Tahun 2018-2020



Dari data tabel di atas menunjukkan bahwasanya ada perbedaan yang sangat signifikan antara jumlah dari hasil pembayaran denda E- Tilang dengan pembayaran denda tilang manual. Berdasarkan data yang penulis dapatkan, di wilayah hukum Polda Jawa Barat ini pada kenyataannya terdapat persentase yang tinggi dari masyarakat yang belum tereduksi serta belum mengetahui mekanisme sistem pembayaran E-Tilang ini. Sehingga partisipasi masyarakat yang membayar denda tilang dari aplikasi E-Tilang ini masih terbilang minim.



Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas penggunaan aplikasi E- Tilang dalam pembayaran denda tilang di wilayah hukum Polda Jawa Barat. Penelitian ini juga diperlukan untuk meninjau dan mengevaluasi penggunaan aplikasi E- Tilang yang masih minim digunakan oleh masyarakat menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Steers dalam (Apriliana, 2019).

LANDASAN TEORI

Untuk menganalisis bagaimana efektivitas dari penggunaan aplikasi E- Tilang dalam pembayaran denda tilang, maka peneliti melakukan analisis berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Steers dalam (Apriliana, 2019) yaitu;

- 1) Produktivitas; indikator yang pertama ini dapat dilihat dari segi kuantitas atau volume jasa yang dihasilkan dari suatu program. Apakah suatu program tersebut memiliki kebermanfaatan yang tinggi atau tidak.
- 2) Kemampuan adaptasi kerja: dalam indikator ini dapat dilihat dari kemampuan untuk mengubah serta menyesuaikan standarisasi dari prosedur operasinya sesuai dengan perubahan lingkungan yang sedang terjadi.
- 3) Kepuasan kerja: merupakan indikator yang mengukur tingkat kesenangan seseorang dari peranan dan pekerjaan yang dihasilkan dalam organisasi atau masyarakat.
- 4) Kemampuan ber laba: merupakan indikator yang memiliki kemampuan dalam mendapatkan suatu penghasilan dari penanaman modal yang telah dilakukan atau anggaran yang sudah ditetapkan pemerintah yang dipakai untuk berjalannya sebuah organisasi atau institusi tersebut.
- 5) Pencarian sumber daya: dalam indikator ini merupakan kemampuan sebuah organisasi atau institusi untuk mencari sumber daya yang diperlukan dengan kemampuan ahli yang dimilikinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus.

Pendekatan kualitatif merupakan penetapan makna suatu fenomena dari pandangan partisipan. Sebagaimana dijelaskan oleh Creswell bahwa penelitian kualitatif adalah sarana dalam mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Hal ini mencakup informasi tentang fenomena utama yang di eksplorasi dalam penelitian, partisipan dan lokasi penelitian. Jenis penelitian ini menggunakan tipe studi kasus, karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan menyelidiki secara cermat suatu program serta penelitian studi kasus ini menempatkan suatu objek yang diteliti sebagai kasus. (John W. Creswell, 2014).

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data pada penelitian ini berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan bahan audiovisual. Pada teknik observasi peneliti mengamati kegiatan di tempat penelitian dengan cara merekam atau mencatat secara terstruktur ataupun semistruktur (John W. Creswell, 2019). Wawancara pada penelitian ini dengan melaksanakan wawancara dengan cara berhadapan langsung, melalui telepon, maupun wawancara secara kelompok (John W. Creswell, 2015).

Untuk menentukan informan pada penelitian ini, peneliti memilih insidental sampling, karena peneliti memilih partisipan/informan yang bertemu secara kebetulan bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data penelitian agar dapat membantu peneliti dalam memahami dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi E- Tilang di wilayah hukum Polda Jawa Barat. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kali ini, yang pertama dengan menyiapkan serta mengorganisir data untuk dianalisis, lalu yang kedua mereduksi data melalui proses pengkodean serta peringkasan kode, yang ketiga lalu menyajikan data-data tersebut melalui sebuah tabel, bagan atau pembahasan secara naratif (John W. Creswell, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Maraknya pungutan liar yang kerap kali terjadi di sejumlah instansi membuat masyarakat resah dan kesulitan untuk mendapatkan hak dan sesuatu yang mereka butuhkan. Seperti urusan administrasi, pelayanan kesehatan, terutama pada pelayanan kepolisian. Berdasarkan hasil survei LSI (Lembaga Survei Indonesia) dan ICW (Indonesia Corruption Watch) menyebutkan bahwa lembaga kepolisian merupakan lembaga nomor satu yang potensial punglinya paling besar. Berikut adalah data hasil survei yang melibatkan 2000 responden:

Tabel 1.2 **Rangking Potensi Pungli Paling Tinggi Berdasarkan Hasil Survei LSI & ICW**

Ranking	Lembaga	Persentase Terjadinya Pungli
1	Lembaga Kepolisian	34%
2	Lembaga Peradilan	26%
3	Lembaga Pemerintahan	19%

Sumber: CNN Indonesia, 2018

Berdasarkan data dari tabel di atas, dijelaskan bahwa pungutan liar yang terjadi di Kepolisian itu sekitar 34%. Maka hal itu menjadi teguran bagi lembaga kepolisian agar bisa memperbaiki kinerjanya dengan meminimalisir adanya pungli. Salah satu pelayanan kepolisian yang kerap kali terjadi pungutan liar yaitu dalam proses pembayaran denda tilang. Upaya yang dilakukan oleh lembaga kepolisian untuk meminimalisir pungli ini yaitu dengan melakukan digitalisasi proses penilangan melalui aplikasi E- Tilang.

Aplikasi E- Tilang ini diciptakan bertujuan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang di Indonesia. E- Tilang merupakan aplikasi yang dimiliki oleh korlantas polri untuk menangani pembayaran tilang dari pelanggar ke Bank. Aplikasi E-Tilang ini terintegrasi dengan kode BRIVA dari Bank BRI yang menjadi kode untuk pembayaran denda tilang yang dikenakan. Untuk di Jawa Barat sendiri aplikasi E- Tilang ini direalisasi pada tahun 2017, namun pengaplikasiannya baru mulai efektif pada 2018 sampai saat ini. Untuk menganalisis bagaimana efektivitas dari penggunaan aplikasi E- Tilang dalam pembayaran denda tilang, maka peneliti melakukan analisis berdasarkan

teori yang dikemukakan oleh Strees yaitu; 1) Produktivitas; 2) Kemampuan Adaptasi; 3) Kepuasan Kerja; 4) Kemampuan Berlaba; 5) Pencarian Sumber Daya. Maka berikut ini merupakan hasil dari penelitian yang peneliti lakukan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi E- Tilang.

Produktivitas

Dalam KBBI produktivitas merupakan suatu kemampuan untuk menghasilkan sesuatu. Menurut Ghiselli dan Brown (1995) melihat produktivitas dari dua segi yaitu *output* sebagai pengukur produktivitas, yang di dalamnya mengandung dua aspek yaitu jumlah dan kualitas, sedangkan yang lain dilihat dari segi hilangnya waktu sebagai pengukur produktivitas kerja (RizqaKeke, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama saudara EK yang memilih pembayaran denda tilang menggunakan sistem aplikasi E- Tilang, beliau menyatakan “Pembayaran hanya dilakukan pada 1 bank yaitu bank BRI, hal itu cukup menyulitkan pelanggar karena tidak semua pelanggar memiliki atm/ rekening/ bank BRI. Termasuk saya sendiri, sehingga saya harus mencari bank BRI terlebih dahulu untuk membayar, dan cukup jauh dari lokasi penilangan. Ketika saya sudah melakukan pembayaran ke Bank BRI dan berniat untuk kembali ke lokasi penilangan untuk mengambil bukti sita, ternyata polisi yang menilang sudah tidak ada di lokasi penilangan, sehingga saya harus mencari dimana polisi tersebut bertugas, jadi hal tersebut sangat tidak produktif karena saya harus jadi bolak balik” (Wawancara, Senin 25 April 2022 Cafe Perspective).

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama pihak kepolisian yaitu Wakasatlantas Polresta Bandung AKP. M.A.H, beliau menyebutkan terdapat kelemahan dari aplikasi E- Tilang yang kerap kali memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan kode BRIVA kepada pelanggar. Beliau menyampaikan “Ada beberapa kekurangan diantaranya adalah seringkali terjadi permasalahan pada saat menginput tilang di aplikasi E- Tilang, untuk kode BRIVA yang dikirimkan oleh Bank BRI tersebut tidak



langsung muncul dan dikirimkan ke nomor pelanggar. Terkadang sampai membutuhkan waktu 1-2 hari agar pelanggar tersebut mendapatkan kode BRIVA. Selain itu, aplikasi E- Tilang ini tidak bisa digunakan secara optimal di daerah-daerah terpencil karena terkendala oleh sinyal” (Wawancara, Senin 25 April 2022 Pos Lintas Cileunyi).

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pelanggar dan pihak kepolisian menunjukkan bahwa aplikasi E- Tilang ini belum bisa dikatakan produktif karena masih terdapat kekurangan yang dimana hal ini bisa mempengaruhi jumlah/ angka keinginan masyarakat dalam membayar denda tilang menggunakan aplikasi E- Tilang. Adapun jumlah perbandingan masyarakat yang membayar denda tilang secara manual mengikuti persidangan ke Kejaksaan dan masyarakat yang membayar denda tilang menggunakan aplikasi E- Tilang menggunakan kode BRIVA dari BRI, bisa dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Pelanggar Yang Membayar Manual dan Pelanggar Yang Membayar Melalui Aplikasi E- Tilang (Via BRI)

Tahun	Tilang Manual	E- Tilang (BRI)
2018	1109644	200742
2019	1176587	151215
2020	510772	51840

Sumber: Subdit Gakkum DITLANTAS Polda Jabar

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa jumlah pelanggar yang membayar secara manual lebih banyak dibanding pelanggar yang membayar menggunakan aplikasi E- Tilang.

Kemampuan Adaptasi Kerja

Kemampuan adaptasi kerja merupakan suatu respon penerimaan atas perubahan yang terjadi terhadap lingkungan kerja. Menurut Pinder “*Adaptability has long been considered to be a desirable characteristic in the built environment*” (Pinder et al., 2017). Berdasarkan hasil penelitian Aplikasi E- Tilang ini dinilai mampu beradaptasi dengan baik sesuai kemajuan teknologi yang sedang terjadi saat ini, dan semua sistem yang ada pada E-

Tilang ini sudah sesuai dengan SOP Kepolisian dalam PP No. 80 Th. 2012 tentang tata cara pemeriksaan kendaraan bermotor di jalanan dan penindakan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bintara Urusan Tilang Polda Jawa Barat Bripka I.S, beliau menyampaikan “100% anggota kepolisian di Ditlantas Polda Jabar ini bisa mengoperasikan aplikasi E- Tilang karena mereka wajib menginput data tilang ini langsung ke Korlantas” (Wawancara Senin 25 April 2022 DITLANTAS Polda Jabar).

Hal tersebut menunjukkan adanya proses adaptasi yang baik dari pihak kepolisian dalam kesiapan mengoperasikan sistem Aplikasi E- Tilang ini. Namun perlu diketahui pula bagaimana respon masyarakat terhadap aplikasi E- Tilang ini, apakah masyarakat sudah memahami terkait bagaimana mekanisme pembayaran denda tilang melalui aplikasi E- Tilang dan sudah bisa beradaptasi dengan kebijakan digitalisasi pembayaran denda tilang via aplikasi E- Tilang. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat, terkhusus kepada masyarakat yang melakukan pembayaran denda tilang secara manual ke Kejaksaan, saudara R.P beliau mengungkapkan bahwa tidak paham dengan mekanisme pembayaran melalui aplikasi E- Tilang ini karena tidak adanya sosialisasi terkait aplikasi E- Tilang dan bagaimana proses atau mekanisme dari pembayaran denda tilang melalui aplikasi E- Tilang “Saya tidak tahu bagaimana proses pembayaran denda tilang melalui aplikasi E- Tilang, saya baru mengetahui E- Tilang pada saat mau melakukan sidang di Kejaksaan. Dan itu pun saya mencari tahu sendiri di google” (Wawancara Selasa 7 Juni 2022 Kediaman R.P). Sehingga tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih membayar denda manual karena ketidakpahaman mereka terhadap mekanisme pembayaran E- Tilang. Hal tersebut bisa didukung oleh data yang peneliti sajikan di dimensi Produktivitas. Dimana jumlah pelanggar yang membayar manual lebih banyak dibandingkan masyarakat yang membayar denda tilang melalui kode BRIVA dari E-Tilang.

Kepuasan Kerja

Menurut Kotler dan Keller kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari hasil kerja seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2012).

Dalam hal ini Wakasatlantas Polresta Bandung, menyampaikan adanya kepuasan dari pihak kepolisian dari penggunaan aplikasi E-Tilang ini, karena sekarang pihak kepolisian tidak perlu mengurus barang bukti tilang yang disita. Pihak kepolisian cukup mengurus berkas penilangan dan struk pembayaran untuk diberikan kepada pelanggar. Namun lain halnya dengan masyarakat, beliau menyatakan bahwa perbandingan kepuasan antara pelanggar yang membayar denda tilang secara manual ataupun E-Tilang terdapat perbandingan yang belum bisa diprediksi, "Perbandingannya tidak bisa diprediksi karena banyaknya masyarakat yang enggan membayar denda tilang menggunakan aplikasi E-Tilang dengan alasan tidak mempunyai rekening, ataupun tidak ingin terkena denda maksimal. Karena memang di beberapa daerah diterapkan denda maksimal apabila menggunakan pembayaran melalui aplikasi E-Tilang. Contoh: POLRESTA BANDUNG". Maka hal tersebut menjadi penyebab utama atau alasan masyarakat yang lebih memilih untuk menggunakan pembayaran denda tilang secara manual ke kejaksaan agar tidak usah membayar denda tilang dengan denda maksimal. Cukup dengan membayar putusan yang ditetapkan oleh kejaksaan.

Selain itu, peneliti melakukan wawancara bersama BAUR Tilang Polda Jabar, Bripka I.S beliau mengungkapkan bahwa dengan adanya E-Tilang bisa memudahkan proses pembayaran tilangnya baik bagi pihak Kepolisian yang menilang ataupun masyarakat yang melanggar dan dikenakan denda tilang. "Lebih efektif menggunakan E-Tilang karena semua jumlah denda tilangnya sudah diatur nominal denda nya dalam aplikasi tersebut.

Namun belum tentu nominal ini sudah sesuai dengan putusan pengadilan, bisa saja kurang dan bisa saja lebih itu semua tergantung hakim yang melakukan putusan" (Wawancara Senin 25 April 2022 Ditlantas Polda Jabar).

Namun apakah sisa kembalian itu betul betul bisa secara optimal dikembalikan atau tidak kita perlu melihat testimoni dari masyarakat yang membayar denda tilang dengan menggunakan E-Tilang. Dilansir dari mediakonsumen.com, terdapat masalah dalam pengambilan sisa denda tilang di BRI. Saudara Muhammad Abdika menyebutkan bahwa beliau terkena tilang dan membayar tilang tersebut menggunakan E-Tilang dengan kode BRIVA sejumlah Rp750.000. Namun pada saat putusan ternyata beliau hanya terkena denda sejumlah Rp50.000. Pada saat akan mengambil bukti sita di kepolisian, beliau diberitahu untuk mengambil sisa denda tilang tersebut di Bank BRI. Akan tetapi ketika beliau mencoba untuk mengambil sisa denda tersebut ke beberapa Bank BRI, sisa denda tersebut tidak bisa diambil dengan berbagai macam dari mulai alasan gangguan sistem atau jaringan, sampai nomor BRIVA yang tidak terdaftar. Padahal pada saat beliau membayar denda tilang, kode BRIVA tersebut bisa digunakan (Farisi, 2022).

Dari hal tersebut menjadi bukti bahwa masih adanya kekurangan yang cukup fatal dari pembayaran denda tilang menggunakan aplikasi E-Tilang karena sulitnya untuk mendapatkan kembalian dari denda tilang maksimal tersebut dan menyebabkan masyarakat enggan lagi untuk membayar melalui aplikasi E-Tilang dan lebih memilih untuk membayar denda tilang secara manual.

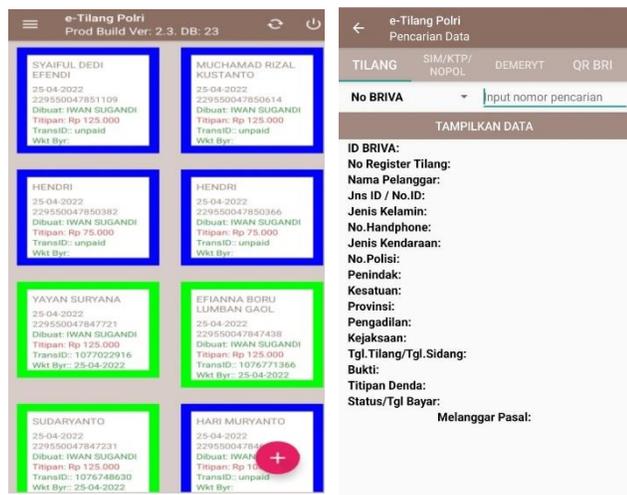
Kemampuan Berlaba

Kemampuan berlaba merupakan indikator dimana yang memiliki kemampuan dalam mendapatkan suatu penghasilan dari penanaman modal yang telah dilakukan atau anggaran yang sudah ditetapkan pemerintah yang dipakai untuk berjalannya sebuah organisasi atau institusi tersebut atau lebih jelasnya kemampuan berlaba merupakan suatu usaha dimana sebuah institusi tidak hanya menghabiskan anggaran, tapi bisa



menghasilkan dana dari sebuah program yang sudah dijalankan (Apriliana, 2019).

Bintara Urusan Tilang Polda Jabar, Bripka I.S beliau menyebutkan bahwa dari aplikasi E- Tilang ini tidak bisa menghasilkan laba (Wawancara 25 April 2022 Ditlantas Polda Jabar). Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa aplikasi E- Tilang tidak bisa menghasilkan dana tambahan dari aplikasinya itu sendiri. Karena aplikasi ini tidak bekerja sama dengan pihak pihak swasta seperti iklan atau yang lainnya. Berikut adalah tampilan dari aplikasi E-Tilang:



Gambar 1. Tampilan Aplikasi E-Tilang Kepolisian Negara Republik Indonesia
Sumber: DITLANTAS POLDA JABAR

Berdasarkan Gambar 1. tersebut terlihat jelas bahwa aplikasi E-Tilang ini tidak memiliki kemampuan berlabanya melalui iklan dan tidak bekerja sama dengan pihak manapun. Karena

tujuan utama dari aplikasi E-Tilang ini untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran denda tilang bukan untuk berlabanya. Berdasarkan pasal 1 angka 27 Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah tertera bahwa reklame/iklan yang diselenggarakan oleh pemerintah/pemerintah daerah tidak termasuk sebagai objek pajak reklame. Sehingga adanya iklan dalam situs atau aplikasi pemerintah itu tidak diperkenankan karena situs pemerintah itu sendiri bukan bagian bagian dari objek pajak reklame (Hukumnya Beriklan di Situs Pemerintah, 2021).

Pencarian Sumber Daya

Pencarian sumber daya sangatlah penting dalam berjalannya suatu program. Pencarian sumber daya ditujukan agar bisa menentukan sumber daya yang memiliki kemampuan serta mahir dalam bidang yang dibutuhkan. Dalam pengoperasian E-Tilang dibutuhkan sumber daya yang ahli dalam bidangnya untuk mengoperasikan bagaimana prosedur digitalisasi tilang, serta agar bisa memberikan pemahaman kepada pelanggar agar pelanggar paham dengan setiap prosedur yang harus dijalankan.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Baur Tilang Ditlantas Polda Jabar Bripka I.S beliau menyatakan bahwa seluruh anggota kepolisian lalu lintas khususnya di Ditlantas Polda Jabar ini diberikan pelatihan 1 tahun sekali terkait pengoperasian aplikasi E- Tilang. Agar seluruh anggota kepolisian bisa memahami dan mengoperasikan setiap prosedur yang harus mereka lakukan dalam penggunaan aplikasi E-Tilang.

Akan tetapi dalam menentukan sumber daya dalam mengoperasikan aplikasi E- Tilang ini, Polda Jabar membuat kebijakan agar adanya fokus bagi kepolisian dalam menjalankan tugasnya. AKP. M. A.H menjelaskan bahwa “Seyogyanya untuk aplikasi E- Tilang ini harus bisa diakses oleh seluruh anggota korps lalu lintas, namun karna banyaknya tugas masing masing bagian jadi aplikasi E- Tilang ini hanya dibebankan kepada bagian/ unit Turjawali atau subdit gakkum, dan

bag opsnal” (Wawancara 25 April 2022 Pos Lintas Cileunyi).

Maka dengan adanya kebijakan tersebut tugas kepolisian lebih terkonsentrasi terutama bagi unit Turjawali, Subdit Gakkum, dan Bags Opsnal yang berkecimpung langsung dalam pengoperasian E- Tilang.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan aplikasi E-Tilang dalam pembayaran denda tilang di Polda Jawa Barat telah terealisasi dengan baik. Meskipun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan agar aplikasi E- Tilang ini bisa dikatakan efektif secara optimal. Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Steers dalam (Apriliana, 2019) ada beberapa kriteria yang harus diperbaiki seperti; (1) Aplikasi E- Tilang ini secara produktivitas masih belum bisa menghasilkan jumlah yang banyak dibanding pembayaran manual; (2) Masyarakat yang masih belum beradaptasi dengan baik; (3) Minimnya kepuasan masyarakat akan sistem pembayaran melalui E-Tilang; (4) Aplikasi E- Tilang ini masih belum bisa menghasilkan pendapatan diluar dari anggaran yang sudah ditetapkan karena tujuan dari aplikasi E-tilang ini bukan untuk ber laba melainkan sebagai sarana untuk masyarakat agar lebih mudah dalam proses pembayaran denda tilang. Untuk kriteria pencarian sumber daya, di Ditlantas Polda Jabar itu sendiri sudah menunjukkan hasil yang maksimal dengan mencetak polisi polisi lalu lintas yang terlatih dan ahli di bidangnya.

Saran

Selanjutnya, terdapat beberapa saran yang bisa digunakan sebagai rekomendasi untuk mengatasi kekurangan kekurangan yang ditemukan pada efektivitas penggunaan aplikasi E-Tilang dalam pembayaran denda tilang di Polda Jawa Barat, diantaranya sebagai berikut: (1). Perlunya pengembangan aplikasi dalam penambahan opsi pembayaran seperti pembayaran lewat seluruh Bank, *E-Wallet*, dll agar memudahkan masyarakat dalam

melakukan pembayarannya; (2) KORLANTAS POLRI perlu melibatkan ahli IT untuk *maintenance* aplikasi E- Tilang secara berkala agar tidak ada lagi error kode atau kode delay yang nantinya mempengaruhi kepuasan masyarakat; (3) membuat konten untuk disosialisasikan secara berkala kepada masyarakat dengan berbagai media sosial terkini seperti Youtube, Instagram, Tiktok, serta bekerja sama dengan beberapa *influencer* agar pengetahuan mengenai pembayaran tilang melalui aplikasi E- Tilang ini lebih meluas; (4) Membuat fitur pengaduan akan permasalahan yang dialami pada saat melakukan pembayaran E- Tilang.

Permasalahan yang bisa diteliti oleh peneliti selanjutnya adalah (1) Bagaimana proses pengembangan aplikasi ini supaya semua prosedur yang harus dijalani terintegrasi dalam satu aplikasi; (2) Mencari tahu penyebab mengapa karakteristik masyarakat Indonesia ini cukup sulit dalam beradaptasi dengan prosedur digital khususnya dalam pembayaran denda tilang melalui Aplikasi E-Tilang; (3) Mencari solusi agar masyarakat Indonesia dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriliana, L. Z. (2019). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-TILANG TERHADAP PELANGGARAN LALU LINTAS DI POLRES MAGELANG. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, 5, No.2.
- [2] Engkus, N. (2017). Engkus, N. (2017). Public Administration in an Ecological Perspective. *Jispo*, 7 (1), 91. <https://doi.org/10.15575/jp.v7i1.1739>. *Jispo*, 7(1), 91.
- [3] Farisi, M. (2022, April 25). Masalah Pengambilan Sisa Denda Tilang di Bank BRI. *mediakonsumen.com*.
- [4] Hakim, R., Umam, K., & Anwar, H. (2021). Implementation of E-Government through the Samsat Mobile Jawa Barat at the Regional Revenue Agency of West Java Province. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 13(2), 134–148
- [5] *Hukumnya Beriklan di Situs Pemerintah*.



- (2021, Juni 2). www.hukumonline.com.
- [6] John W. Creswell. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Ketiga). Pustaka Pelajar.
- [7] John W. Creswell. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- [8] John W. Creswell. (2016). *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Empat). Pustaka Pelajar.
- [9] John W. Creswell. (2019). *Research Desain Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif*. Pustaka Pelajar.
- [10] Junef, M. (2014). Perilaku Masyarakat Terhadap Operasi Bukti Pelanggaran (Tilang) Dalam Berlalu Lintas. *Jurnal Widya Yustisia*, 1(1), 52–60.
- [11] Kotler, P. & K. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Erlangga.
- [12] Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- [13] Pinder, J. A., Schmidt, R., Austin, S. A., Gibb, A., & Saker, J. (2017). What is meant by adaptability in buildings? *Facilities*, 35(1–2), 2–20. <https://doi.org/10.1108/F-07-2015-0053>
- [14] Riska, M. (2013). Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [15] RizqaKeke. (2016, November). *Kumpulan Pengertian Produktivitas Menurut Para Ahli*. asikbelajar.com.
- [16] Setiyanto, Gunarto, & Wahyuningsih, S. E. (2017). Efektivitas Penerapan Sanksi Denda E-Tilang Bagi Pelanggar Lalu Lintas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Studi Di Polres Rembang). *Hukum Khaira Ummah*, 12(4), 754–766. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jhk/article/view/2293>
- [17] Soemarno S.H., M. H. (Ketua K. K. R. (2017, Januari 13). *Denda Tilang sebagai PNPB Kejaksaan*. Komisi Kejaksaan Republik Indonesia. <https://komisi-kejaksaan.go.id/denda-tilang-sebagai-pnbp-kejaksaan/>