

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan Fenomena yang tidak bisa dihindari saat ini. Globalisasi Informasi memaksa semua kalangan baik pemerintahan maupun sektor swasta untuk mempertimbangkan penerapan sistem informasi. Dalam hal ini, penerapan rencana yang cermat dan tepat memungkinkan setiap instansi pemerintahan dan sektor swasta untuk lebih menunjang dan menaikkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem yang baik dan informasi yang cepat adalah hal yang penting, hal ini dikarenakan teknologi yang semakin pesat dan sarana yang didukung terciptanya informasi yang cepat lewat media dan sistem komputerisasi saat ini.

Pesatnya perkembangan teknologi tersebut direspon pemerintah agar dapat digunakan sebagai instrumen untuk memudahkan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan yang berbelit, dan juga digunakan sebagai sarana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dalam menyerap aspirasi mereka. Perkembangan teknologi informasi di sektor pemerintahan itu ditunjukkan dengan adanya *e-government*. *e-government* sendiri dapat didefinisikan sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintah dan layanan publik, dengan mengguakan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mentransformasikan sistem cara kerja pemerintahan yang awalnya manual menjadi berbasis elektronik kepada masyarakat. Dimana tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan publik

yang lebih efektif dan efisien serta mengurangi praktik-praktik pungli. Indonesia berada pada urutan 33 dalam penerapan *digital government* berdasarkan survei yang dilakukan oleh Waseda University (Obi, 2018). Mengutip dari Prihanto menyatakan bahwa *e-Government* adalah meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lainnya dengan menggunakan teknologi informasi. Menurut Sinabala di negara maju, kemudahan berbisnis merupakan hasil yang didapat dari *e-Government*. Dan menurut Handayani dan Kardia bahkan efisien dan efektif yang terjadi antara masyarakat dan organisasi lainnya dalam transaksi bisnis akan didapat dengan adanya *e-Government*, menurut Rokhman *e-Government* juga memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih efisien karena layanan yang diberikan tidak harus dilakukan dengan komunikasi tatap muka (Prihanto, 2011). Oleh karena itu sebagai perwujudan *e-government* dan program *smart city* pemerintahan kota Bandung meluncurkan suatu aplikasi pelaporan pajak yaitu e-Satria atau *electronic self assessment tax reporting application* yang merupakan bentuk dari terlaksananya peraturan daerah pasal 81 nomor 20 tahun 2011 tentang pajak daerah yang menyebutkan bahwa sistem layanan pajak harus berbasis *online*.

*Electronic self assessment tax reporting application* merupakan aplikasi pelaporan pajak daring, dimana wajib pajak tidak perlu datang ke kantor BPPD ketika akan melaporkan pajaknya. Melalui *electronic self assessment tax reporting application* Kota Bandung meraih anugerah bergengsi dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yaitu *Innovative Government Award* ([www.kumparan.com](http://www.kumparan.com)), Inovasi layanan dan modernisasi administrasi

perpajakan ini merupakan bentuk peningkatan kualitas perpajakan dan mempermudah terhadap wajib pajak, selain itu juga e-Satria ini masuk pada Top 99 inovasi pelayanan publik 2018 ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)) mengutip dari (Umam, 2019) bahwa inovasi memiliki beberapa keunggulan di antaranya adanya sistem dan integrasi dengan sistem informasi lainnya sehingga membantu para pemohon informasi mendapatkan informasi secara cepat dan mudah. Penggunaan pengembangan e-Satria ini diharapkan agar wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya dengan aman, nyaman dan tepat waktu. Penggunaan e-Satria yang bisa diakses kapan saja dan dimanapun itu dapat mempermudah dan mengefisienkan.

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Yang Melapor Menggunakan e-Satria**

Bulan	Tahun		
	2017	2018	2019
Januari	21	198	1430
Februari	26	266	2085
Maret	34	407	2620
April	52	529	2638
Mei	76	833	2536
Juni	70	434	2063
Juli	71	712	2613
Agustus	69	1175	2631
September	76	903	3295
Oktober	266	1935	3077
November	187	2207	3905
Desember	409	3313	3911
<b>Total</b>	<b>1357</b>	<b>12912</b>	<b>32.804</b>

*Sumber: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung*

Berdasarkan tabel 1.2. kita dapat lihat bahwa setiap tahunnya pelaporan pajak menggunakan e-Satria ini mengalami peningkatan. partisipasi wajib pajak yang menggunakan pada tahun 2017 e-Satria mengalami peningkatan walaupun tidak signifikan, sedangkan pada tahun 2018 diakhir tahun pengguna e-satria

mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Tahun 2019 sangat terlihat cukup stabil diangka ribuan. Pada bulan Mei dan akhir tahun akan ada peningkatan pelaporan pajak hal ini dikarenakan banyaknya acara pada bulan tersebut, dan kadang 1 wajib pajak bisa melaporkan 5 pajaknya menggunakan e-Satria.

Adapun Pajak yang dapat dilaporkan melalui e-Satria itu ada 4 jenis pajak yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir. Sebagaimana kita ketahui bahwa pendapatan utama bagi pemerintah Kota Bandung berada pada sektor pajak daerah yang setiap tahunnya ada peningkatan wajib pajak. Menurut Ema mantan kepala BPPD menyatakan bahwa penerapan aplikasi ini berdampak positif terhadap pendapatan pajak daerah kota Bandung ([www.prfmnews.com](http://www.prfmnews.com)). Bank Indonesia (BI) menyatakan dengan adanya inovasi dan perluasan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah, pendapatan asli daerah (PAD) meningkat sebanyak 11% ([www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com))

Meminimalkan potensi kehilangan pajak asli daerah dengan di implementasikannya e-satria, dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat merupakan bentuk dari pengoptimalan dan kontribusi dari pembangunan. Dengan pembangunan diberbagai sektor akan saling berhubungan terhadap kualitas SDM dalam peningkatan kompetensi, proses manual ke digital merupakan perubahan *culture set* dimana teknologi merubah karakter bangsa karena mempengaruhi profesi dan pendapatan masyarakat ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)).

**Tabel 2. Target dan Realisasi**

No	Tahun	Jenis Pajak	Target	Realisasi	%
1	2014	Hotel	Rp 202.850.000.000	Rp 204.152.062.826	100,64%
2		Restoran	Rp 140.000.000.000	Rp 142.399.711.301	101,71%
3		Hiburan	Rp 45.000.000.000	Rp 40.730.151.211	90,51%
4		Parkir	Rp 12.000.000.000	Rp 12.155.079.755	101,29%
5		PPJ	Rp 158.000.000.000	Rp 159.123.681.023	100,71%
<b>Total</b>			<b>Rp 557.850.000.000</b>	<b>Rp 558.560.686.116</b>	<b>100,13%</b>
1	2015	Hotel	Rp 260.000.000.000	Rp 215.285.361.236	82,80%
2		Restoran	Rp 170.000.000.000	Rp 181.401.845.806	106,71%
3		Hiburan	Rp 60.000.000.000	Rp 50.125.679.231	83,54%
4		Parkir	Rp 30.000.000.000	Rp 20.087.911.501	66,96%
5		PPJ	Rp 180.000.000.000	Rp 178.144.137.262	98,97%
<b>Total</b>			<b>Rp 700.000.000.000</b>	<b>Rp 645.044.935.036</b>	<b>92,15%</b>
1	2016	Hotel	Rp 260.000.000.000	Rp 274.728.624.717	105,66%
2		Restoran	Rp 235.000.000.000	Rp 241.571.411.389	102,80%
3		Hiburan	Rp 68.000.000.000	Rp 69.804.283.446	102,65%
4		Parkir	Rp 26.000.000.000	Rp 28.699.948.562	110,38%
5		PPJ	Rp 173.200.000.000	Rp 177.358.328.595	102,40%
<b>Total</b>			<b>Rp 762.200.000.000</b>	<b>Rp 792.162.596.709</b>	<b>103,93%</b>
1	2017	Hotel	Rp 300.000.000.000	Rp 295.385.611.260	98,46%
2		Restoran	Rp 267.500.000.000	Rp 278.760.056.903	104,21%
3		Hiburan	Rp 85.000.000.000	Rp 85.094.874.308	100,11%
4		Parkir	Rp 37.500.000.000	Rp 40.137.159.581	107,03%
5		PPJ	Rp 185.000.000.000	Rp 193.033.914.175	104,34%
<b>Total</b>			<b>Rp 875.000.000.000</b>	<b>Rp 892.411.616.227</b>	<b>101,99%</b>
1	2018	Hotel	Rp 300.000.000.000	Rp 300.755.546.433	100,25%
2		Restoran	Rp 310.000.000.000	Rp 325.361.592.033	104,96%
3		Hiburan	Rp 87.500.000.000	Rp 88.856.425.387	101,55%
4		Parkir	Rp 42.500.000.000	Rp 43.748.946.680	102,94%
5		PPJ	Rp 197.500.000.000	Rp 201.170.794.796	101,86%
<b>Total</b>			<b>Rp 937.500.000.000</b>	<b>Rp 959.893.305.329</b>	<b>102,39%</b>

Sumber: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 dan tahun 2018 tahun penggunaan e-Satria Target pajak self assessment mengalami kenaikan dan adapun realisasinya dapat terlampaui semua.

Sebelum adanya e-Satria kota bandung memiliki permasalahan dalam pelaporan pajak yaitu pada tanggal 1-15 banyak wajib pajak yang melaporkan

pajaknya ke kantor BPPD sehingga kantor BPPD dipenuhi oleh wajib pajak, pembludakan tersebut membuat petugas kewalahan hal tersebut juga akan dirasakan wajib pajak yang memerlukan waktu yang lama menunggu giliran dalam melaporkan pajaknya karena setiap sektor pajak hanya disediakan 2 petugas untuk melayani, banyaknya kasus ketidak patuhan wajib pajak sehingga banyak terjadi tunggakan dalam membayar pajak, di Kota Bandung pada sektor perpajakan masih banyak potensi pajak yang belum tertarik pajaknya, tata kelola perpajakan yang menyangkut partisipasi wajib pajak dalam Pelaporan pajak. Setelah adanya e-Satria wajib pajak dapat kemudahan dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara online, dalam segi waktu wajib pajak dapat kepastian waktu karena tidak perlu menunggu dan dapat dilakukan secara singkat selain itu dapat terhindar dari petugas nakal yang melakukan pungli.

Setelah penulis melakukan observasi awal dan studi litelatur, maka peneliti menentukan indikasi keberhasilan dari Implementasi *Electronic Self Assessment TaxReporting Application* (E-Satria) Dalam Pelaporan Pajak Pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan peningkatan pelaporan pajak pada tahun 2017, 2018 dan 2019 hal tersebut juga diperkuat saat wawancara awal dari pihak admin e-Satria yang menyatakan peningkatan laporan pajak melalui e-Satria setiap tahunnya.
2. Keberhasilan peningkatan Pendapatan pajak daerah, hal tersebut bisa kita lihat dari tabel target dan realisasi.
3. Keberhasilan *e-Governmnet* dapat meningkatkan pelayanan publik.

4. Menghindari faktor terbesar KKN hal tersebut karena pelaporan pajak tidak saling tatap muka dengan petugas.

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan pengungkapan keberhasilan pengimplementasian e-Satria di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Peneliti berpendapat dengan keberhasilan e-Satria ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk kota-kota lain dalam pengimplementasian pelaporan pajak secara *electronic*, keberhasilan ini akan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat meningkat. Dari fenomena tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “**Implementasi *electronic Self Assessment TaxReporting Application* (E-Satria) Dalam Pelaporan Pajak Pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bandung**”

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Keberhasilan peningkatan jumlah penggunaan e-Satria sebagai pelaporan pajak setiap tahunnya.
2. Keberhasilan e-Satria dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah Kota Bandung.

## **C. Rumusan Masalah**

Mengacu kepada identifikasi masalah diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Implementasi *Electronic Self Assessment Tax Reforting Application* Dalam Pelaporan Pajak Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Implementasi *Electronic Self Assessment Tax Reporting Application* dalam Pelaporan Pajak Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui Implementasi *electronic self assessment tax reporting application* dalam pelaporan pajak.
  - b. Hasil penelitian ini juga diharapkan menambah pengetahuan secara teori, wawasan pemahaman bagi penulis.
  - c. Dan juga penelitian ini diharapkan bisa menjadi wawasan bagi semua dalam melaporkan pajak terkhusus pengguna e-satria.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi BPPD mengenai Implementasi *electronic self asssement tax reporting application* dalam pelaporan pajak.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini berfokus pada implementasi *electronic self assessment tax reporting application* pada pelaporan pajak.



Menurut Henry (Pasolong, 2013, p. 9) mendefinisikan administrasi publik sebagai praktek yang dikombinasikan secara kompleks, sehingga pemahaman terhadap pemerintah yang tercakup pada hubungan pemerintah dan masyarakat yang tujuan dalam pemrosesan ini terlaksanakan, dan juga mendorong kebijakan publik menjadi responsif pada kebutuhan sosial. Pemenuhan kebutuhan masyarakat, serta nilai efektivitas dan efisiensi merupakan pelambangan administrasi publik dalam praktek-praktek manajemen

Sinambela menjelaskan pelayanan publik yaitu kegiatan pemerintah yang melibatkan sejumlah orang yang mempunyai kegiatan yang menguntungkan pada suatu kumpulan dan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik tapi bisa menawarkan kepuasan. (Pasolong, 2013, p. 148).

Kurniawan dalam Sinambela menyatakan bahwa fokus disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik, pembaharuan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dari segi paradigma ataupun dalam bentuk pelayanan bersamaan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan pembaharuan dalam pemerintah sendiri.

Kumpulan konsep yang merupakan kegiatan sektor publik baik pengoptimalisasian proses pelayanan publik agar lebih transparan, efektif dan efisien dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi itu dapat diartikan sebagai *e-Government* (Hardiansyah, 2011, p. 107).

Suatu kebijakan, strategi dan inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan juga meningkatkan pelayanan publik agar efektif dan efisien.

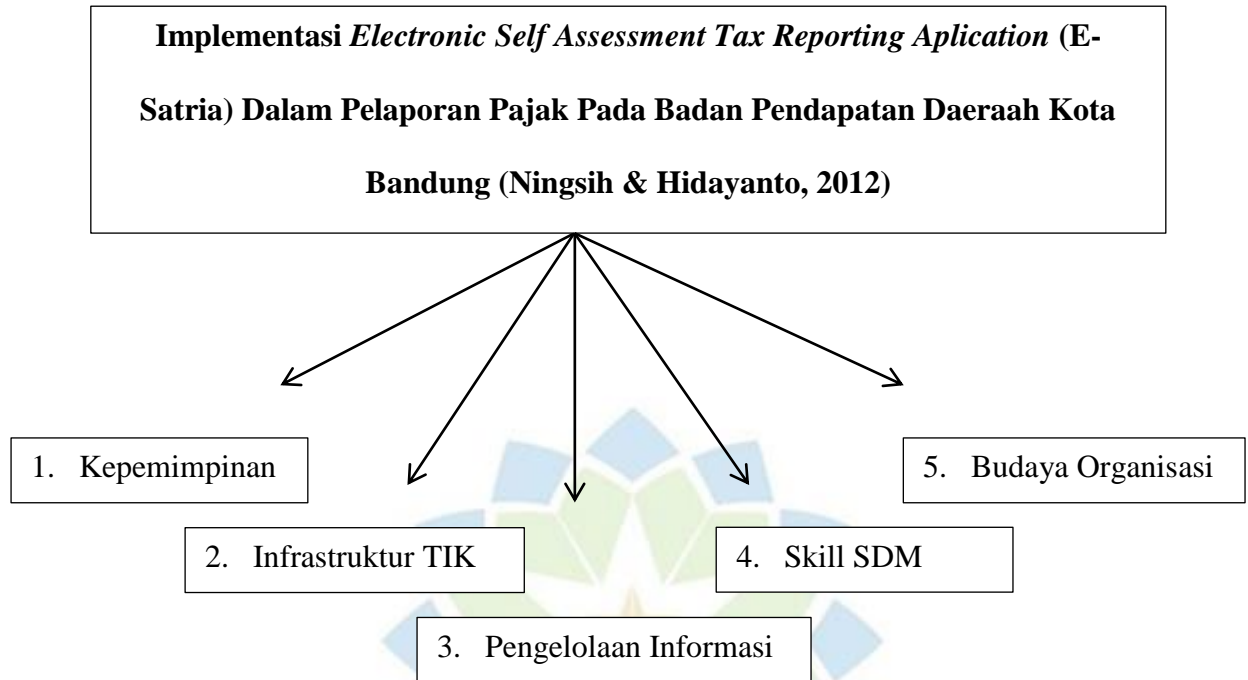
Pemerintah kota Bandung menjawab permasalahan itu dengan penggunaan teknologi yang merupakan inovasi pelayanan publik dalam sektor pajak yang merupakan perwujudan tata kelola pemerintah yang terintegrasi dalam pelayanan publik. Dengan adanya e-Satria diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam memberikan prinsip pelayanan berupa keadilan, pemerataan dan kepastian layanan.

Untuk mengetahui faktor keberhasilan implementasi e-Satria peneliti menggunakan teori implementasi *e-government* dari Ningsih dan Hidayanto (2012). Ningsih dan Hidayanto menyatakan bahwa ada 5 dimensi dari Implementasi *e-government* adalah sebagai berikut (Ningsih & Hidayanto, 2012):

1. Kepemimpinan
2. Infrastruktur TIK
3. Pengelolaan Informasi
4. Skill SDM
5. Budaya Organisasi

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi *Electronic Self Assessment Tax Reporting Application* (E-Satria) Dalam Pelaporan Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Adapun gambaran kerangka pemikiran dari keterangan diatas adalah sebagai berikut:

**Gambar 1. Model Kerangka Pemikiran**



### **G. Proposisi**

Implementasi *electronic Self Assessment Tax Reporting Application* (e-Satria) dalam Pelaporan pajak akan baik jika mengacu pada Kepemimpinan, Infrastruktur TIK, Pengelolaan Informasi, Skill SDM dan Budaya Organisasi.