

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Globalisasi ialah gejala yang terjadi di semua negara dan mengharapkan terjadinya hubungan antar masyarakat yang efisien dan efektif secara langsung maupun tidak langsung. Fenomena globalisasi menjanjikan suasana kehidupan dalam bermasyarakat menjadi lebih baik. Selain itu, di satu sisi fenomena globalisasi juga dapat menyebabkan potensi terjadinya kekacauan apabila transformasi tidak dilaksanakan dengan baik dan benar. Indonesia adalah sebuah negara dengan bentuk pemerintahan Republik. Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 Indonesia memiliki tujuan yang hendak dilaksanakan yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Melalui pelayanan publik, aparatur negara menjalankan kewajibannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakatnya di segala aspek kehidupan.

*Public service* (pelayanan publik) tidak terlepas dari peranan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Semakin baik pelayanan yang diperoleh masyarakat dari pemerintah maka akan sebanding dengan kesejahteraan rakyatnya. Pada era ini teknologi tercipta dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas hidup manusia.

Jika masyarakat memperoleh suatu keringanan dalam proses pelayanan sehingga lebih ekonomis, tidak bertele-tele, produktif, serta responsive maka pelayanan publik ini dapat dikatakan efektif. Efektivitas adalah aktivitas yang

dilaksanakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yaitu agar dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Negara berkembang seperti Indonesia telah melaksanakan pemerintahan berbasis elektronik atau *electronic government* melalui skema berdasarkan atas keadaan geografis, sosial dan politik yang ada. Adapun *e-government* diartikan sebagai bentuk penyelenggaraan pemerintah serta pelayanan publik dengan cara mengubah sistem proses kerja pemerintahannya yang mulanya dilakukan secara manual menjadi berbasis elektronik.

Budi Rianto dkk (2012 : 36) memberikan kesimpulan mengenai *e-government* yaitu bentuk aplikasi pelaksanaan tugas serta tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan *information, communication, and technology* (ICT). Secara signifikan, *e-government* yang tepat dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara terhadap rakyatnya, terlebih mengenai kinerja, efisiensi, serta aktivitas dalam segala aspek kehidupan bernegara.

Pemerintah Kota Bandung telah membuat suatu program *e-government* yaitu penerapan aplikasi *electronic self assessment reporting application* yang disingkat menjadi e-SATRiA. Aplikasi e-SATRiA di terapkan pada tahun 2016, hal ini merupakan bentuk respon Pemkot Bandung terhadap Peraturan Daerah Kota Bandung Pasal 81 No.20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, dimana telah disebutkan sistem layanan pajak berbasis *online*.

Melalui e-SATRiA Pemerintah Kota Bandung berharap agar dapat meningkatkan jumlah pelaporan Wajib Pajak *self assessment*, yang mulanya

Wajib Pajak *self assessment* melaporkan pajaknya secara manual serta membutuhkan waktu yang cukup lama. Aplikasi e-SATRiA merupakan sebuah aplikasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak *self assessment* untuk melaporkan pajaknya serta memfasilitasi Wajib Pajak *self assessment* untuk melaporkan pajaknya tanpa harus datang ke Kantor BPPD Kota Bandung.

E-SATRiA ini masuk pada Top 99 inovasi pelayanan publik 2018 (Menpan, 2018), selain itu melalui e-SATRiA Kota Bandung mendapatkan anugerah bergengsi yang diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yaitu "*innovation government award*". Inovasi layanan dan modernisasi administrasi perpajakan merupakan bentuk peningkatan kualitas perpajakan dan mempermudah wajib pajak.

**Table 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Melapor Melalui Aplikasi e-SATRIa**

Bulan	Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Januari	21	198	1430	1575
Februari	26	266	2085	3041
Maret	34	407	2620	3800
April	52	529	2638	3912
Mei	76	833	2536	1579
Juni	70	412	2063	2199
Juli	71	712	2613	2902
Agustus	69	1242	2631	2464
September	76	992	3295	2692
Oktober	266	2052	3077	3652
November	187	2282	3905	9967
Desember	409	3568	3911	
<b>Total</b>	<b>1357</b>	<b>9737</b>	<b>32804</b>	<b>34005</b>

Sumber: BPPD Kota Bandung

Dilihat dari table diatas, maka dapat disimpulkan setiap tahunnya pelaporan pajak melalui aplikasi e-SATRIa ini mengalami peningkatan. Partisipasi dari Wajib Pajak *self assessment* yang menggunakan e-SATRIa tahun 2017 mengalami peningkatan walaupun belum signifikan, sedangkan diakhir tahun pada tahun 2018 pengguna e-SATRIa mengalami peningkatan

yang signifikan. Tahun 2019 sangat terlihat lebih stabil, pada bulan September hingga akhir tahun 2019 ada peningkatan pelaporan pajak hal ini disebabkan oleh banyaknya acara pada bulan tersebut, dan terkadang 1 Wajib Pajak *self assessment* bisa melaporkan 5 pajaknya melalui e-SATRiA. Begitu juga dengan tahun 2020, mengalami peningkatan di setiap bulannya.

Terdapat empat jenis pajak yang dapat dilaporkan melalui aplikasi e-SATRiA, diantaranya meliputi Pajak Hiburan, Hotel, Restoran dan Parkir. Jenis-jenis pajak yang telah disebutkan tadi merupakan sumber PAD Kota Bandung yang berasal dari Pajak. Menurut Ema mantan kepala BPPD Kota Bandung menyatakan bahwa pengimplementasian e-SATRiA berdampak positif terhadap pendapatan pajak daerah Kota Bandung. Bank Indonesia menyatakan dengan adanya inovasi dan perluasan elektronifikasi transaksi Pemerintah Daerah, Pendapatan Asli Daerah meningkat sebanyak 11%.

**Table 1.2 Target dan Realisasi**

No	Tahun	Jenis Pajak	Target	Realisasi	%
1	2016	Hotel	Rp 260.000.000.000	Rp 274.707.724.531	105,66%
2		Restoran	Rp 235.000.000.000	Rp 241.567.206.844	102,79%
3		Hiburan	Rp 68.000.000.000	Rp 69.817.108.446	102,67%
4		Parkir	Rp 26.000.000.000	Rp 28.699.948.562	110,38%
<b>Total</b>			<b>Rp589.000.000.000</b>	<b>Rp614.791.988.383</b>	<b>104,38%</b>
1	2017	Hotel	Rp 300.000.000.000	Rp 295.385.661.260	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%
<b>Total</b>			<b>Rp690.000.000.000</b>	<b>Rp699.377.752.052</b>	<b>101,36%</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%
<b>Total</b>			<b>Rp740.000.000.000</b>	<b>Rp758.722.510.533</b>	<b>102,53%</b>
1	2019	Hotel	Rp 305.000.000.000	Rp 314.143.877.831	103,00%
2		Restoran	Rp 325.000.000.000	Rp 368.643.895.416	113,43%
3		Hiburan	Rp 90.000.000.000	Rp 88.704.010.524	98,56%
4		Parkir	Rp 43.000.000.000	Rp 45.271.125.039	105,28%
<b>Total</b>			<b>Rp 763.000.000.000</b>	<b>Rp 816.762.908.810</b>	<b>107,05%</b>
1	2020	Hotel	Rp 240.000.000.000	Rp 91.113.135.322	37,96%
2		Restoran	Rp 270.000.000.000	Rp 117.988.027.839	43,70%
3		Hiburan	Rp 65.000.000.000	Rp 21.320.749.430	32,80%
4		Parkir	Rp 35.000.000.000	Rp 13.976.450.335	39,93%
<b>Total</b>			<b>Rp610.000.000.000</b>	<b>Rp244.398.362.926</b>	<b>40,07%</b>

Sumber: BPPD Kota Bandung

Terkait tabel data target dan realisasi diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2017-2019 penggunaan e-SATRIa target pajak *self assessment* mengalami kenaikan, adapun untuk realisasinya dapat terlampaui semua. Namun pada tahun 2020 target pajak *self assessment* mengalami penurunan akibat dari dampak COVID-19. Adapun untuk realisasinya menurun sekitar 66,98%.

Sebelum adanya e-SATRIa Kota Bandung memiliki permasalahan dalam pelaporan pajak dimana setiap tanggal 1-15 banyak wajib pajak *self assessment* yang melaporkan pajaknya ke kantor BPPD sehingga kantor

BPPD dipenuhi oleh wajib pajak *self assessment*, hal ini menyebabkan petugas tidak dapat mengerjakan dalam waktu singkat. Hal ini juga dirasakan oleh wajib pajak *self assessment* yang memerlukan waktu yang cukup lama menunggu giliran dalam melaporkan pajaknya, karena setiap sektor pajak hanya disediakan dua petugas untuk melayani.

Namun setelah adanya e-SATRiA Wajib Pajak dapat melaporkan pajaknya dengan mudah dan pembayaran pajak secara *online*. Adapun dalam segi waktu Wajib Pajak *self assessment* tidak perlu datang ke kantor BPPD dan menunggu lama, selain itu Wajib Pajak *self assessment* juga dapat terhindar dari para petugas yang melakukan pungli (Pemungutan Liar).

Penulis menyimpulkan indikasi keberhasilan dari pengaplikasian e-SATRiA dalam pelaporan pajak di Kantor BPPD Kota Bandung adalah sebagai berikut :

1. Keberhasilan peningkatan pelaporan pajak melalui aplikasi e-SATRiA pada tahun 2017-2019.
2. Keberhasilan peningkatan pendapatan pajak daerah, hal ini bisa dilihat melalui table target dan realisasi.
3. Keberhasilan *e-Government* dapat meningkatkan pelayanan publik.
4. Menghindari praktek KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

Berlandaskan pada latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul “**Efektivitas *Electronic Self Assessment Tax Reporting Application* (e-SATRiA) dalam Pelaporan Pajak Daerah**



2. Untuk mengetahui integrasi dari e-SATRiA dalam Pelaporan Pajak Daerah di Kantor BPPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) Kota Bandung
3. Untuk mengetahui adaptasi dari e-SATRiA dalam Pelaporan Pajak Daerah di Kantor BPPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) Kota Bandung

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

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu mengetahui efektivitas e-SATRiA dalam pelaporan pajak daerah.
  - b. Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah pengetahuan serta wawasan bagi peneliti maupun pembaca mengenai layanan e-SATRiA.
  - c. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi untuk peneliti berikutnya.
2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan masukan serta bahan pertimbangan untuk Kantor BPPD mengenai Efektivitas e-SATRiA dalam Pelaporan Pajak Daerah.

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

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, peneliti membuat alur kerangka penelitian sebagai gambaran dalam penyelesaian masalah. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan alur pemikiran peneliti,

dimana dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas e-SATRIA dalam Pelaporan Pajak Daerah di Kantor BPPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) Kota Bandung.

Administrasi Publik menurut Henry (Pasolong, 2013 : 9) adalah suatu praktek yang dikombinasikan secara kompleks, sehingga pemahaman terhadap pemerintah yang tercangkup pada hubungan pemerintah dan masyarakat yang mempunyai tujuan dalam pemromosian ini terlaksanakan, serta mendukung kebijakan publik lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

*Public service* atau pelayanan publik oleh Sinambela diartikan sebagai suatu kegiatan pemerintahan yang melibatkan banyak orang dalam kegiatan yang menguntungkan pada suatu organisasi dan walaupun hasilnya tidak terikat dalam wujud produk tapi bisa menawarkan kepuasan dalam pelayanan publik. (Pasolong, 2013:148).

Dalam hal ini Kurniawan dalam Sinambela memfokuskan bahwa disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik, pembaharuan pelayanan baik dari segi paradig maupun dalam bentuk pelayanan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat dan pembaharuan dari dalam pemerintah itu sendiri.

*E-government* merupakan kumpulan konsep yang merupakan sebuah kegiatan sektor publik dalam pengoptimalisasian proses pelayanan publik agar lebih transparan, efektif serta efisien dengan melibatkan teknologi informasi dan Komunikasi (ICT).

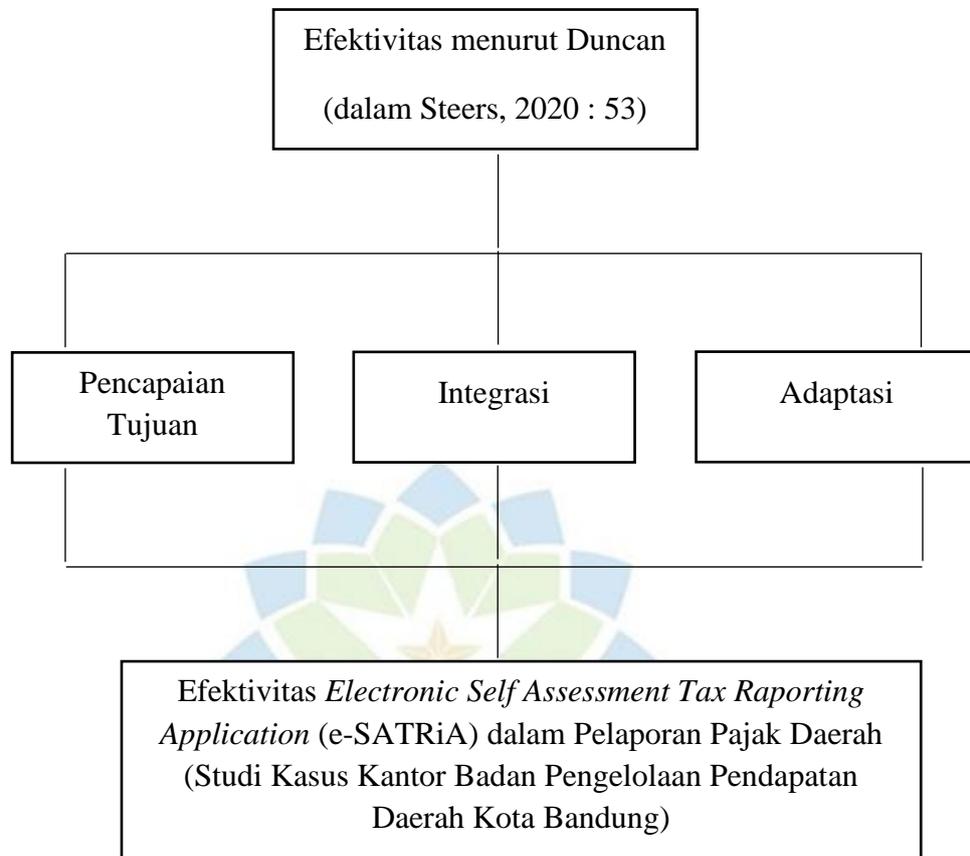
Ukuran antara antara tingkat kebijaka, prosedur, dan *output* atau hubungan antara *output* dengan tujuan merupakan pengertian dari efektivitas menurut

Beni (2016: 69). Efektivitas dihubungkan juga dengan keberhasilan suatu kegiatan dalam sektor publik sehingga aktivitas sektor publik dikatakan efektif apabila aktivitas tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kemampuan pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan sasaran yang telah ditentukan.

Dalam suatu kebijakan, strategi dan inovasi sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintah dan juga dalam meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah Kota Bandung menciptakan suatu inovasi dengan memanfaatkan teknologi, yaitu inovasi pelayanan publik dalam sektor pajak yang merupakan sebuah perwujudan tata kelola pemerintah yang terintegrasi pelayanan publik.

Untuk mengetahui efektivitas e-SATRiA peneliti menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (2020 : 53) menyatakan bahwa pengukuran efektivitas program, baik program yang dilakukan sektor publik maupun swasta digolongkan menjadi tiga aspek (Steers, 2020) : Pencapaian tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas e-SATRiA dalam Pelaporan Pajak Daerah di Kantor BPPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) Kota Bandung. Berikut ini gambaran kerangka berpikir yang telah diterangkan di atas:

**Figure 0.1 Model Kerangka Pemikiran**

Sumber: diolah oleh peneliti