

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital secara menyeluruh telah membentuk pandangan baru dalam berbagai sektor dengan memperkenalkan inovasi yang mengubah paradigma kerja dan interaksi sosial. Pelayanan publik menjadi salah satu ranah yang terpengaruh secara signifikan oleh revolusi digital ini. Perubahan ini signifikan terjadi saat masa pandemi Covid-19, sehingga pemerintah mengimplementasikan berbagai kebijakan seperti UU No. 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan dan PP No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Teknologi digital menjadi kunci dalam mempertahankan fungsi ekonomi dan memastikan akses masyarakat terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan budaya. Transformasi digital juga memberikan peluang bagi warga untuk tetap terinformasi dan berkomunikasi dengan pihak berwenang, hal ini mencerminkan peran penting pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang melibatkan teknologi sebagai aspek utama.

Penggunaan teknologi digital dalam konteks pemerintahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik, yang dikenal sebagai *e-Government* (Habibie, 2019). Pembayaran pajak menjadi aspek krusial dalam kehidupan masyarakat modern. Sebagai salah satu sumber pendapatan negara, pajak memainkan peran strategis dalam mendukung pembangunan dan kelangsungan penyelenggaraan pemerintahan. Proses pembayaran pajak secara konvensional sering dianggap rumit, kompleks, dan memakan waktu bagi para wajib pajak. Pemerintah dan lembaga perpajakan telah berupaya mengatasi permasalahan ini dengan memperkenalkan inovasi teknologi di sektor perpajakan.

Perubahan signifikan dalam konteks transformasi digital juga telah terjadi dalam sistem pembayaran pajak di Kota Bandung. Pada 28 Maret 2022, pemerintah Kota Bandung telah memperkenalkan inovasi baru melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, yaitu layanan pembayaran menggunakan QRIS untuk wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Langkah tersebut diharapkan dapat

mengakselerasi pendapatan dalam rangka pemulihan ekonomi pasca pandemi Covid-19.

Berdasarkan konteks QRIS untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pemerintah Kota Bandung terus mengembangkan inovasi dengan meluncurkan Aplikasi Teman PBB. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada 17 Maret 2023 oleh Wali Kota Bandung dengan tujuan untuk memudahkan akses informasi terkait Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), pembayaran dan pelayanan pajak PBB, dan menerima pemberitahuan secara *real-time*.

Inovasi ini tidak hanya memberikan kemudahan administratif, tetapi juga memiliki tujuan untuk menyajikan pengalaman yang lebih interaktif dan personal bagi para wajib pajak. Dengan adanya Aplikasi Teman PBB, pemerintah Kota Bandung berusaha menguatkan keterlibatan masyarakat dalam proses perpajakan, sekaligus mendukung transformasi digital yang sedang berkembang di berbagai sektor.

Meskipun teknologi digital telah memberikan manfaat besar dalam mempermudah berbagai aspek kehidupan, namun penting untuk dicermati bahwa kemajuan teknologi ini juga membawa dampak sosial yang signifikan, seperti mengubah pola interaksi sosial, menciptakan perubahan dalam struktur sosial, bahkan mempengaruhi dinamika kekuasaan dalam masyarakat (Kurniasih, 2013).

Transformasi digital dapat menimbulkan disparitas sosial baru. Hal tersebut dikarenakan tidak semua orang memiliki akses yang setara terhadap teknologi. Ketidaksetaraan ini dapat menciptakan kesenjangan sosial dan dapat memunculkan tantangan baru terkait ketidaksetaraan dalam pendidikan, pekerjaan, dan akses terhadap informasi yang dapat memperdalam divisi sosial (Fuady, 2019).

Transformasi digital juga memunculkan tantangan terkait hak asasi manusia. Hak asasi manusia dalam ranah digital menjadi isu yang perlu mendapat perhatian yang mendalam dan akhirnya memunculkan pertanyaan seputar keamanan dan perlindungan hak digital individu. Saat pemerintah mengadopsi teknologi digital, transparansi menjadi unsur kritis. Menurut *Deep Instinct* dalam (Budi dkk, 2021), pada tahun 2020 serangan *malware* sebanyak 358% lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Itu artinya, menjaga keamanan digital sangat

penting untuk melindungi data pajak kita. Maka, pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab dan keterbukaan pemerintah dalam penerapan teknologi digital terutama dalam menghadapi kondisi krisis ini penting untuk diketahui.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang dampak sosial transformasi digital yang dirasakan oleh wajib pajak PBB dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui Aplikasi Teman PBB. Keinginan untuk mengeksplorasi dampak sosial ini muncul karena Aplikasi Teman PBB adalah sebagai inovasi pertama dalam pembayaran pajak di Kota Bandung, yang baru saja resmi diluncurkan pada tahun 2023. Dengan fokus pada pengalaman wajib pajak PBB, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana transformasi digital melalui Aplikasi Teman PBB memengaruhi aspek sosial dalam proses pembayaran pajak serta membuka ruang untuk pemahaman lebih lanjut tentang adaptasi masyarakat terhadap inovasi teknologi ini.

Lokasi penelitian ini terletak di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung. Lokasi ini dipilih karena memiliki kedekatan geografis dengan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, yang merupakan lembaga terkait dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Keputusan ini didasarkan pada pemahaman bahwa lokasi penelitian yang strategis akan memberikan aksesibilitas yang optimal terhadap wajib pajak PBB yang melakukan transaksi di Bapenda Kota Bandung.

Kelurahan Babakan Ciamis dianggap sebagai representasi yang signifikan dari populasi wajib pajak PBB di Kota Bandung, sehingga hasil penelitian dapat lebih mewakili dampak sosial transformasi digital melalui Aplikasi Teman PBB secara menyeluruh. Kedekatan geografis ini akan memfasilitasi proses pengumpulan data dengan lebih efisien, menghasilkan informasi yang lebih akurat dan relevan terkait persepsi, pengalaman, dan dampak sosial yang dirasakan oleh wajib pajak PBB dalam mengadopsi inovasi pembayaran pajak.

Pemilihan Kelurahan Babakan Ciamis juga mempertimbangkan diversitas masyarakat setempat, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan variasi dalam respons dan adaptasi terhadap Aplikasi Teman PBB. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh tentang transformasi digital di

tingkat Kota Bandung, tetapi juga memahami perbedaan kontekstual dalam masyarakat yang mungkin mempengaruhi dampak sosial dari inovasi ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung?
2. Bagaimana faktor pendorong transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung?
3. Bagaimana dampak sosial transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk memahami transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendorong transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis dampak sosial dari adopsi teknologi digital dalam pembayaran pajak PBB melalui aplikasi Teman PBB terutama terhadap masyarakat Wajib Pajak di Kelurahan Babakan Ciamis.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini diantaranya :

a. Secara teoritis,

1. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan sosial khususnya di bidang ilmu sosiologi mengenai dampak sosial transformasi digital.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan mengembangkan informasi serta pemikiran dan ilmu pengetahuan kepada pihak yang membutuhkan atau para pembaca.

b. Secara praktis,

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini membantu pemerintah dan instansi terkait, seperti Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, untuk memahami sejauh mana aplikasi Teman PBB dapat meningkatkan efisiensi dalam pembayaran PBB. Dan hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan kebijakan terkait dengan perpajakan dan penggunaan teknologi digital. Jika aplikasi Teman PBB terbukti efektif dan disukai oleh banyak wajib pajak, ini dapat memotivasi pemerintah untuk lebih mendorong adopsi teknologi serupa di wilayah lain.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini berguna untuk membantu masyarakat di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung untuk lebih memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh penggunaan aplikasi Teman PBB. Masyarakat akan merasakan peningkatan dalam kepuasan pajak karena proses pembayaran pajak yang lebih sederhana dan mudah diakses. Penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam mengambil tindakan untuk memaksimalkan dampak positif dan mengurangi dampak negatif dari penggunaan teknologi digital.

1.5. Ruang Lingkup dan Batas Penelitian

Penelitian ini mengacu pada dampak sosial transformasi digital yang dihadapi oleh masyarakat Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung dalam penerapan aplikasi Teman PBB pada pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

1. Fokus pada transformasi digital dalam penerapan pembayaran digital pajak bumi dan bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung.
2. Identifikasi faktor-faktor pendorong transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan aplikasi Teman PBB di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung
3. Analisis dampak sosial dari adopsi teknologi digital dalam pembayaran pajak PBB melalui aplikasi Teman PBB terutama terhadap masyarakat Wajib Pajak di Kelurahan Babakan Ciamis.

1.6. Kerangka Pemikiran

Dalam menganalisis dampak transformasi digital dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung, teori Anthony Giddens tentang "lokomotif modernitas" menjadi dasar pemikiran yang signifikan. Teori ini memandang masyarakat modern sebagai kekuatan besar yang membawa perubahan cepat dan ketidakpastian, sesuatu yang dapat diidentifikasi melalui proses adopsi aplikasi Teman PBB.

Proses transformasi digital, dalam konteks pembayaran PBB, mencerminkan perubahan mendasar dalam metode tradisional pembayaran pajak. Giddens (2010) menyoroti konsep pemisahan, terutama pemisahan waktu dan ruang melalui teknologi. Adopsi aplikasi Teman PBB menciptakan pemisahan ini dengan memungkinkan pembayaran pajak tanpa kehadiran fisik di kantor pajak, sebuah langkah yang didorong oleh kebutuhan akan kemudahan dan efisiensi.

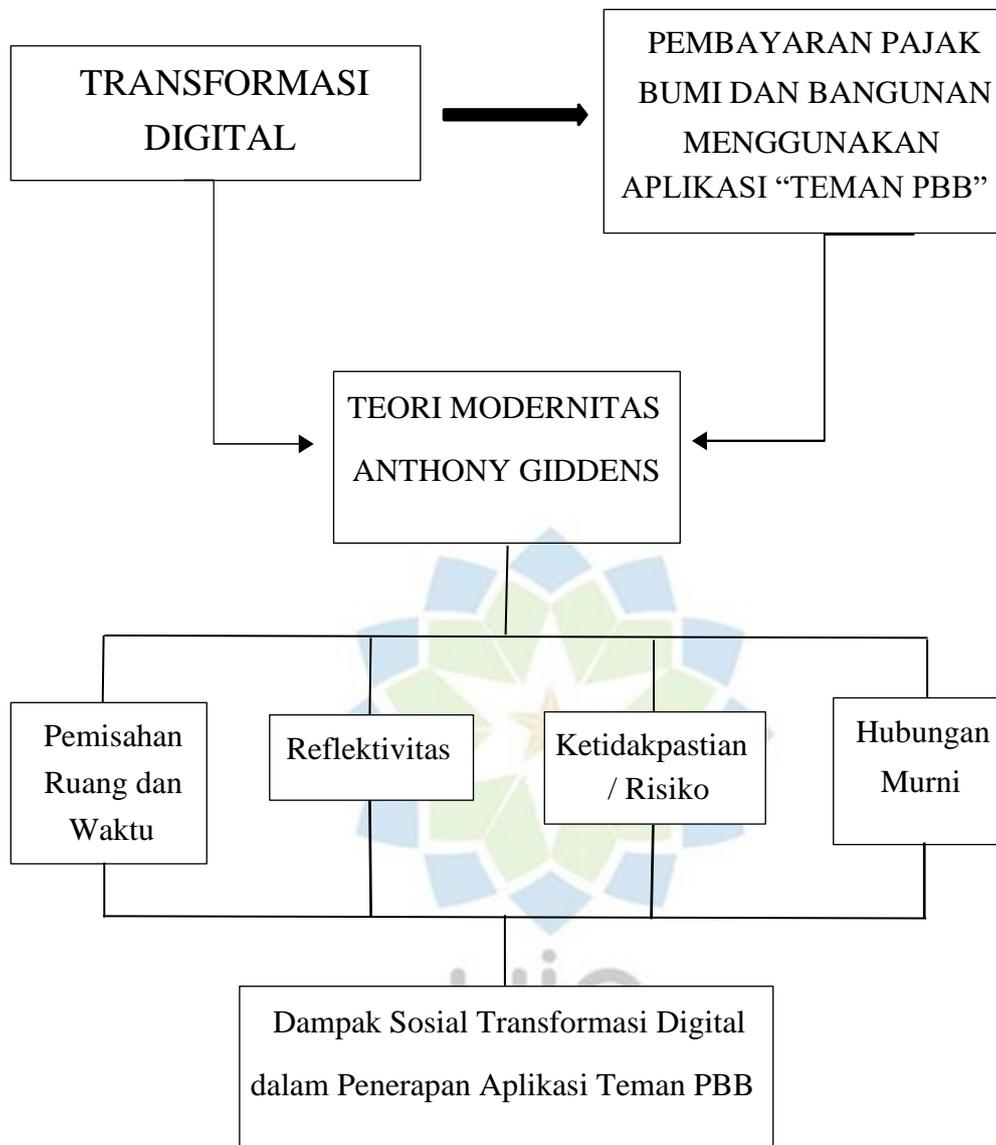
Dampak sosial dari transformasi digital ini melibatkan konsep reflektivitas, di mana pengguna aplikasi harus belajar menggunakan teknologi baru. Hal ini menciptakan kesadaran dan refleksi terhadap perubahan cara membayar pajak. Konsep ketidakpastian dalam teori Giddens tercermin dalam perbedaan

kemampuan beradaptasi dengan teknologi, menciptakan tantangan dan perbedaan dalam interaksi masyarakat dengan inovasi digital.

Masyarakat dalam era transformasi digital, dihadapkan pada perubahan yang cepat dan konstan dalam teknologi. Pengguna aplikasi, termasuk dalam hal membayar pajak seperti yang disebutkan, perlu belajar dan beradaptasi dengan teknologi baru. Konsep reflektivitas di sini mencakup kesadaran individu atau kelompok terhadap perubahan tersebut, serta kemampuan mereka untuk merenung, mengevaluasi, dan akhirnya mengubah perilaku atau tindakan mereka sesuai dengan tuntutan zaman.

Konsep "hubungan murni" dari teori Giddens juga relevan dalam konteks pembayaran PBB melalui aplikasi Teman PBB. Pembayaran pajak melalui aplikasi ini bergantung pada kepuasan individu, menciptakan hubungan yang berkelanjutan jika dianggap memberikan manfaat dan kenyamanan yang memadai.

Peneliti memilih teori Giddens untuk menguraikan kompleksitas masyarakat modern, perubahan yang cepat, dan dampak teknologi terhadap dinamika sosial. Ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana transformasi digital menciptakan perubahan dalam pemikiran, tindakan, dan hubungan sosial masyarakat di Kelurahan Babakan Ciamis Kota Bandung.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran