

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber utama pendapatan nasional, yang berasal dari kontribusi masyarakat, adalah perpajakan. Pajak adalah kewajiban baik individu dan bisnis yang harus dibayarkan kepada negara berdasarkan ketentuan hukum. Kewajiban ini obsesif dan tidak memberikan hadiah langsung untuk pembayar pajak, tetapi hasilnya digunakan untuk kepentingan negara untuk semua orang. Pajak dapat ditafsirkan sebagai kontribusi dari pemerintah daerah ke Departemen Keuangan Negara, menyediakan layanan tanpa langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan tertentu yang diperlukan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah umum. Definisi dikembangkan untuk mentransfer dana dari pemerintah daerah ke negara bagian untuk menutupi pengeluaran harian, dengan kelebihan pendapatan digunakan sebagai tabungan publik untuk mendukung investasi negara.

Mengingat pentingnya pajak sebagai tulang punggung pendapatan nasional, koleksi ini dilakukan dan wajib bagi semua warga negara. Untuk meningkatkan pendapatan nasional dari sektor pajak, pemerintah terus mengoptimalkan, salah satunya adalah melalui reformasi pajak. Reformasi mencakup memperbarui sistem pajak dan sistem manajemen pajak untuk memperluas standar penilaian pajak, optimalisasi yang lebih adil dari potensi pendapatan pajak, dan menyediakan layanan optimal kepada pembayar pajak..

(Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (Sihombing,2020:1)

Pendapatan regional di sektor pajak adalah sumber utama. Pendapatan yang dihasilkan oleh penjualan. Menggunakan teknologi informasi dalam aplikasi; Pemantauan dan Kontrol Saat Mengumpulkan Pajak Lokal Mungkin meningkatkan penjualan pendapatan lokal, Ini juga menjawab tantangan layanan sektor publik. Kami menyediakan layanan dengan cepat, mudah dan efisien untuk komunitas kami. peran Anda membutuhkan komunitas aktif untuk mengoptimalkan Pertahanan pendapatan regional asli (PAD) dari pajak lokal. Pajak lokal adalah pungutan yang dikenakan oleh pemerintah kota. Peraturan regional, ini diatur oleh undang-undang 2015 No. 9 Pasal 1 Negara: Pajak regional dan regional ditentukan oleh keputusan Hukum lokal yang diterapkan selanjutnya diatur oleh peraturan lokal. Pajak parkir, pajak air tanah, pajak mineral dan batu bukan logam, pajak reklame, pajak hotel, restoran, dan hiburan, pajak bumi dan bangunan, serta hak atas tanah dan bangunan. di pedesaan dan perkotaan, dan biaya konstruksi merupakan jenis pajak yang dapat dipungut berdasarkan Undang-Undang Pemerintahan Daerah. (Kepala Bidang Penagihan dan Evaluasi BPKPD Kab.Buleleng).

BPKPD Buleleng instansi yang dibentuk untuk mengelola dan mengawasi semua aspek keuangan daerah, termasuk penerimaan pajak, retribusi, dan sumber pendapatan lainnya. BPKPD Buleleng berperan penting dalam menjamin terlaksananya administrasi dana lokal yang bertanggung jawab dan terbuka. Industri pariwisata merupakan salah satu sumber devisa utama bagi Kabupaten Buleleng yang berada di Provinsi Bali. Hal ini berdampak pada sektor pariwisata memiliki peran yang sangat penting dalam

berbagai aspek kehidupan masyarakat terutama aspek ekonomi dimana sektor pariwisata di Buleleng mampu meningkatkan taraf ekonomi dan kesejahteraan warga negaranya dan membantu peningkatan PAD atau devisa negara Kabupaten Buleleng. Layanan perpajakan saat ini telah bertransformasi mengikuti kemajuan teknologi dengan mengadopsi sistem digital. Di era digitalisasi pembayaran, transaksi kini dapat dilakukan secara elektronik melalui berbagai media digital.

Metode pembayaran digital memungkinkan masyarakat untuk menjalankan bisnis tanpa harus datang langsung ke bank dan membawa uang. Pengguna dapat melakukan pembayaran dengan cepat, praktis, dan aman hanya dengan menggunakan perangkat dan koneksi internet. Kemajuan teknologi yang semakin canggih ini sangat mendukung sistem perpajakan, khususnya di tingkat daerah. Digitalisasi dalam perpajakan mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi pajak untuk mendorong efisiensi, meningkatkan transparansi, serta mendorong kepatuhan para wajib pajak. Hal ini mencakup pemanfaatan berbagai platform online yang memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, seperti registrasi, pelaporan, hingga pembayaran pajak secara daring. (Kepala Bidang Penagihan dan Evaluasi BPKPD).

BPKPD Buleleng merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan keuangan dan pendapatan di wilayah Kabupaten Buleleng, Bali. Lembaga ini dibentuk untuk menangani berbagai aspek pengelolaan dan pengawasan keuangan daerah, termasuk di dalamnya pendapatan dari pajak, retribusi, serta berbagai sumber penerimaan lainnya.

BPKPD Buleleng memainkan peran penting dalam menjamin agar seluruh proses pengelolaan keuangan berlangsung secara jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu potensi yang bisa dimaksimalkan untuk Seperti Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), pajak daerah untuk hotel, restoran, jasa seni dan hiburan, listrik, dan jasa parkir, serta pajak reklame, air tanah, mineral dan batuan bukan logam, BPHTB, pajak sarang burung walet, dan PBB-P2, merupakan penggerak utama pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Ekspansi perekonomian Kabupaten Buleleng ditunjukkan dengan meningkatnya berkembangnya sektor perumahan, pertokoan, pusat pendidikan, pusat perbelanjaan, dan kawasan lainnya. (Sumber: Kepala Bidang Penagihan dan Evaluasi BPKPD Kab. Buleleng)

Saat ini, masyarakat menuntut pelayanan publik yang fleksibel dan dapat diakses dari mana saja secara online, tanpa harus melakukan pertemuan langsung antara warga dan pihak penyedia layanan, serta dengan prosedur yang lebih sederhana. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah mulai menerapkan konsep e-government sebagai salah satu strategi dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi. Sistem perpajakan di Indonesia bersifat dinamis, sehingga diperlukan berbagai pembaruan dalam kebijakan dan administrasi perpajakan guna mendorong kemajuan di sektor ini. Pemerintah juga merespons tren ekonomi yang positif dengan memanfaatkan digitalisasi, sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 yang membentuk Gugus Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah merupakan dokumen resmi. Di tingkat daerah, Peraturan Bupati Buleleng Nomor 84 Tahun 2018 menjadi dasar hukum pelaksanaan Sistem Online Pajak

Daerah, yang merupakan bagian dari upaya penerapan e-government serta peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pengelolaan administrasi perpajakan yang lebih baik (e-governance).

Penelitian sebelumnya telah menyelidiki pengaruh penerapan layanan pajak dan sistem perpajakan elektronik untuk menghasilkan pendapatan telah diteliti oleh penelitian-penelitian sebelumnya sehingga terdapat referensi dalam melakukan penelitian ini, seperti : Penelitian dari Nandika dan Mutya (2022) yang membahas tentang dampak penerapan sistem dan layanan perpajakan elektronik terhadap penerimaan pajak dengan metode kualitatif dengan hasil Pemanfaatan sistem perpajakan elektronik (online) menjadi salah satu alat yang dapat mempercepat identifikasi metode-metode yang dapat memaksimalkan penerimaan pajak oleh penyedia layanan pajak.

Berikut ini adalah hasil penelitian Stefanus Pani Rengu, Choirul Saleh, dan Nita Rysaka (2022) yang berbicara tentang betapa suksesnya penggunaan teknologi komputerisasi dalam layanan pajak dengan metode kualitatif dan kuantitatif dengan kolaborasi antara pemerintah dan wajib pajak sangat diperlukan, karena hasil dari sistem komputerisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tidak dapat dipisahkan dari unsur-unsur pendukung dan penghambatnya. Kemudian penelitian dari I Komang Yogi Prayudana (2022) dengan metode kualitatif dengan hasil dari peningkatan yang signifikan dalam kewajiban perpajakan yang dipenuhi melalui penggunaan sistem perpajakan. Kemudian penelitian dari Deni Saputra dan Sujianto (2022) yang membahas tentang efektivitas program pembayaran pajak elektronik (*e-billing*) dikantor pelayanan pajak pratama tampan kota pekanbaru dengan metode kualitatif

dengan hasil adanya *e-billing* bertujuan untuk memudahkan masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan juga dalam meningkatkan pendapatan atas pajak yang dapat membantu roda perekonomian Indonesia.

Persoalan yang masih terjadi adalah masih banyaknya Wajib Pajak (WP) yang belum terdaftar dan tercatat, berdasarkan bukti lapangan yang telah dibahas sebelumnya pada aplikasi Pan-G Denbukit. Oleh sebab itu, Adapun data wajib pajak (WP) yang sudah dan belum menggunakan aplikasi Pan-G Denbukit sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak Pada Aplikasi
Pan-G Denbukit
Periode 31 Des 2024**

No.	Jenis Usaha	Jumlah Wp	Pengguna Pan G
1	PBJT HOTEL BINTANG	2.	1
2	PBJT HOTEL BINTANG	14.	14
3	PBJT HOTEL BINTANG	9.	9.
4	PBJT HOTEL BINTANG	2.	2
5	PBJT HOTEL MELATI I	74.	49
6	PBJT HOTEL MELATI II	18.	12
7	PBJT HOTEL MELATI	71.	64
8	PBJT PONDOK	78	577
Total PBJT		97	728.
9	PBJT CAFE	34.	16
10	PBJT KANTIN	8.	5
11	PBJT RESTORAN	29	225
12	PBJT RUMAH MAKAN	49	250
Total PBJT		83	496.
13	PBJT PARKIR	12	91
14	PBJT TONTONAN	1.	0

15	PBJT PAGELARAN KESENIAN/MUSIK/TA	1.	0
16	PBJT KONTES KECANTIKAN	0.	0
17	PBJT KONTES BINARAGA	0.	0
18	PBJT PAMERAN	0.	0
19	PBJT DISKOTIK	0.	0
20	PBJT KARAOKE	6.	4
21	PBJT CLUB MALAM	0.	0
22	PBJT SIRKUS/AKROBAT/SU	0.	0
23	PBJT PERMAINAN BILLIAR	1.	1
24	PBJT PERMAINAN GOLF	0.	0
25	PBJT PERMAINAN BOWLING	0.	0
26	PBJT PACUAN KUDA	0.	0
27	PBJT BALAP KENDARAAN	1.	0
28	PBJT PERMAINAN KETANGKASAN	36.	22
29	PBJT PANTI PIJAT/REFLEKSI/SALO	22.	11
30	PBJT MANDI UAP/SPA	74.	56
31	PBJT PUSAT KEBUGARAN	22.	12
32	PBJT PERTANDINGAN OLAHRAGA	0.	0
33	PBJT REKREASI	1.	1
Total PBJT	16	107.	
34	PBJT PENERANGAN	1.	0
Total PBJT	1.	0	

Total		2,09	1,422
--------------	--	-------------	--------------

Berdasarkan Tabel tersebut diketahui jumlah wajib pajak (WP) yang menggunakan aplikasi Pan-G Denbukit sebesar 1.422 pengguna sedangkan yang belum sebesar 676 pengguna, artinya total wajib pajak (WP) yang sudah menggunakan dan belum sekitar 2.098 pengguna. Dari jumlah data wajib pajak (WP) tersebut sekitar 676 pengguna tidak menggunakan aplikasi Pan- G.

Denbukit disebabkan karena adanya beberapa wajib pajak (WP) yang belum paham / yang belum mengerti dalam penggunaan aplikasi den bukit sehingga terjadi ketimpangan adanya jumlah wajib pajak yang belum terdaftar. Maka dari itu peneliti mengangkat Judul mengenai **“Analisa Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Kantor Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Buleleng).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Peneliti akan fokus pada sistem penerimaan pajak elektronik berdasarkan uraian latar belakang, dalam hal ini instrumen elektronik yang digunakan adalah Pan-G Denbukit yang dimana sebagai aplikasi yang memudahkan wajib pajak dalam pembayaran terhadap Wajib Pajak (WP). Adapun identifikasi masalah yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Permasalahan yang pertama yaitu terkait pelayanannya banyak wajib pajak (WP) yang masih belum terdaftar atau tercatat. pada aplikasi Pan-

G Denbukit.

2. Permasalahan yang kedua yaitu banyak wajib pajak (WP) yang belum paham/mengerti menggunakan aplikasi Pan-G Denbukit

1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini adalah Fokus penelitian ini adalah pada pendekatan kualitatif. Selain itu, masalah yang diteliti perlu dibatasi agar penelitian ini lebih terarah, efisien, dan efektif serta memungkinkan dilakukannya penelitian yang lebih mendalam.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, dapat disimpulkan pokok masalah yang akan peneliti ambil adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana peranan sistem elektronik Aplikasi Pan-G Denbukit dalam mempercepat/memperlancar proses pelaporan terhadap Wajib Pajak (WP)?
- 2 Bagaimana wujud pelayanan pengimplementasian sistem elektronik Aplikasi Pan-G Denbukit dalam memperlancar pelaporan Wajib Pajak (WP)?
- 3 Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengantisipasi kendala dan kelemahan pengimplementasian sistem elektronik Aplikasi Pan-G Denbukit?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1 Ingin mengetahui peranan sistem elektronik Pan-G Denbukit dalam mempercepat/memperlancar proses pelaporan terhadap Wajib Pajak (WP)
- 2 Ingin mengetahui wujud pelayanan pengimplementasian sistem elektronik Pan-G Denbukit dalam memperlancar pelaporan Wajib Pajak (WP)
- 3 Ingin mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengantisipasi kendala dan kelemahan pengimplementasian sistem elektronik Pan-G Denbukit

1.5 Manfaat

Diharapkan temuan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan rekomendasi. bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Buleleng”. Berikut ini adalah manfaat dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi BPKPD. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, meningkatkan kinerja BPKPD Kab.Buleleng dan memberikan fasilitas yang lebih baik kepada wajib pajak, BPKPD dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Bagi Peneliti. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman bagi para akademisi yang ingin menggali lebih lanjut tentang teknologi informasi dalam administrasi perpajakan, serta tantangannya.