

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi saat ini semakin pesat kearah serba digital. Era digital telah membuat manusia memasuki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektornik. Tidak dapat dipungkiri alat elektronik seperti komputer, laptop, dan handphone sudah tidak bisa dilepas dari kebutuhan manusia. Setiap individu saat ini sudah sangat akrab dengan dengan berbagai berbagai piranti teknologi. Nyaris setiap orang kini memiliki ponsel (telepon seluler) yang tersambung dengan jaringan internet. Ponsel pintar (smartphone) kini tidak sekedar piranti komunikasi, namun juga piranti penyedia informasi, pengetahuan, dan sekaligus hiburan (Medhy: 2018). Dimensi Sosial Teknologi: Menimbang Teknologi Dalam Kehidupan sehari-hari (<https://medhyhidayat.com/teknologi-dan-manusia-di-era-digital/> diakses tanggal 20 Maret 2018). Teknologi menjadi sebagian besar alat yang dapat membantu kebutuhan manusia. Dengan adanya teknologi hal apapun dapat dilakukan dengan lebih mudah. Begitu pentingnya peran teknologi sehingga inilah membawa peradaban manusia memasuki era digital. Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat membuat perubahan besar terhadap dunia, lahirnya berbagai macam teknologi digital yang semakin maju telah banyak bermunculan. Berbagai kalangan telah dipermudah dalam mengakses suatu informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas dan terkendali. Menghadapi

keadaan seperti ini kita sebagai pelajar perlu diarahkan pada sikap “sadar teknologi”. Kemajuan yang sering diartikan sebagai modernisasi, menjanjikan kemampuan manusia untuk mengendalikan alam melalui ilmu pengetahuan, meningkatkan kesejahteraan material material melalui teknologi dan meningkatkan efektivitas kemampuan pelajar melalui penerapan organisasi yang berdasarkan pertimbangan kesadaran. Karena dengan ilmu pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi pula, manusia dapat melakukan hal-hal yang sebelumnya belum pernah dibayangkan seperti mengakses internet menggunakan gadget (Nasrum: 2015). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Era Globalisasi (<https://www.kompasiana.com/arnaldinasrum/550045e7a33311bb7451058d/pengaruh-perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-era-globalisasi> diakses tanggal 20 Maret 2019). Era digital bukan persoalan siap atau tidak dan bukan pula suatu opsi namun sudah merupakan suatu konsekuensi. Teknologi akan terus bergerak ibarat arus laut yang terus berjalan ditengah-tengah kehidupan manusia. Maka tidak ada pilihan lain selain menguasai dan mengendalikan teknologi dengan baik dan benar agar agar memberi manfaat yang sebenar-benarnya. Sebagai negara berkembang, teknologi digital mampu mendorong berbagai kemajuan di Indonesia. Dari segi infrastruktur dan hukum yang mengatur kegiatan di dalam internet. Indonesia sudah siap hidup di era digital, kesiapan Indonesia dalam koneksi internet yang saat ini sudah semakin membaik dengan era 4G dengan informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Masyarakat Indonesia secara umum antusias

mengadopsi hidup mendigital terutama dipicu oleh penetrasi internet dan penggunaan ponsel pintar yang terus meningkat setiap tahun (Setiawan: 2017). Pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama dianggap penting bagi semua aktor dari unsur good governance. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa reformasi pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pembayaran publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang cenderung rumit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan adanya ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapat pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Siti: 2016). Pemerintahan di Indonesia ingin mewujudkan good governance dengan menggagas E-Governance di Indonesia. E-Governance sendiri ditujukan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memudahkan mencari informasi kepada masyarakat melalui media digital elektronik yang dimiliki agar pemerintah dapat bersaing di era digital. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Indonesia mulai bermunculan membuat Web yang dapat diakses masyarakat guna membantu dalam mendapat serta mengakses informasi, tidak hanya itu masyarakat juga dapat melakukan pengurusan berkas melalui sistem online yang disediakan pemerintah. Salah satunya dengan memudahkan masyarakat dengan adanya sistem pembayaran online (e-payment). Ini adalah suatu pembaharuan dalam sistem pembayaran khususnya pembayaran pajak pada daerah, serta untuk memudahkan, meningkatkan, dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Penerimaan pajaka berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Penerimaan pajak menjadi perhatian utama, Direktorat Jendral Pajak meningkatkan potensi penerimaan Negara dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi. Ekstensifikasi yaitu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak aktif. Sedangkan intensifikasi dilakukan dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, meningkatkan kualitas pelayanan bagi wajib pajak, pengawasan administrative perpajakan, penyidikan, penagihan, pemeriksaan dan berbagai penegakan hukum.

Table 1.1. : Realisasi Pendapatan Pajak

Tahun	hotel	restoran	hiburan	reklame	PPJ	parkir	PBB	BPHTB	Air Tanah
2013	151.418.187.250	211.755.737.412	41.979.608.730	106.146.474.640	260.672.641.280	35.245.703.221	606.061.761.816	740.075.922.688	1.296.286.760
2014	181.491.478.039	242.449.158.737	48.001.127.271	124.300.629.650	310.032.293.040	47.438.527.944	683.255.105.037	789.605.717.962	1.330.050.406
2015	187.821.983.629	289.180.317.131	53.608.360.804	115.749.218.725	310.032.293.040	56.491.583.995	834.028.175.318	854.412.416.954	1.423.961.530
2016	216.178.680.532	330.838.390.097	59.893.253.172	132.291.866.992	356.557.500.416	65.804.880.959	851.202.583.297	985.916.947.123	1.465.885.082
2017	232.820.901.397	383.228.666.625	68.272.501.635	124.905.843.000	350.837.442.697	74.658.089.720	1.002.264.901.55	1.091.889.245.446	1.359.683.940

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat untuk setiap tahunnya, pendapatan dari Pajak di Kota Surabaya meningkat terkecuali Pajak Reklame, PPJ, dan Air Tanah. Dikarenakan di 2017 pendapatan pajak menurun. Hal itu tidak terlepas dari upaya Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya yang bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti memudahkan masyarakat dengan adanya pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri yang selanjutnya disebut ATM serta menggunakan e-Payment, dapat menggunakan m-Banking dan e-Banking. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya Yusron Sumartono bersama R. Edward Djoko Hermawan selaku Regional CEO Bank Mandiri Region 8 Jawa Tiga mengencarkan sosialisasi pembayaran pajak daerah secara digital. (Deni Prastyo Utomo; 2018; Keren, Pajak Daerah di Surabaya Bisa Dibayar Via Online; <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3974381/keren-pajak-daerah-di-surabaya-bisa-dibayar-via-online>; diakses tanggal 1 Desember 2018).

Pemkot Surabaya sejak tahun 2003 telah menerapkan penggunaan e-Government ke dalam tata kelola pemerintahannya. Terobosan yang paling

fenomenal dari e-Government Pemkot Surabaya adalah GRMS (Government Resources Manajemen System), yaitu sistem pengelolaan sumber daya pemerintahan yang terintegrasi dari aktivitas birokrasi dari tingkat atas sampai bawah (dalam konteks belanja) yang dikembangkan dalam rangka menunjang pengelolaan keuangan daerah. Sistem GRMS yang dikembangkan terdiri dari e-Budgeting, e-Project Planning, eProcurement, e-Delivery, e-Controlling dan ePerformance (Warta Ekonomi dan Dian Rakyat, 2010).

Di awal tahun 2013, Pemkot telah mengoperasikan sistem baru yang terintegrasi ke dalam sistem GRMS. Sistem tersebut adalah e-Payment. e-Payment merupakan program lanjutan dalam GRMS yang dipastikan dapat mempermudah pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) khususnya di lingkungan Pemkot Surabaya dan mempercepat pembayaran uang proyek untuk rekanan pada umumnya. (www.surabayapagi.com edisi Sabtu 26 Januari 2013) e-Payment adalah sistem layanan pencairan dana APBD secara elektronik terkait pembayaran gaji PNS, pencairan dana pembangunan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), serta pencairan dana kepada penyedia barang dan jasa. Penyelenggaraan sistem e-Payment ini yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 89 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pencairan Dana APBD Kota Surabaya secara Elektronik. Adapun tujuan penyelenggaraan sistem ini yaitu dalam rangka mempercepat dan memperlancar proses pencairan dana APBD Kota Surabaya dengan tetap memperhatikan aspek keamanan proses dan kejelasan tanggung jawab dari masing-masing pengelola keuangan. Sebagai konsekuensi dari kebijakan e-

Payment ini, maka pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan e-Payment pencairan dana kepada penyedia barang dan jasa adalah Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya Bidang Anggaran dan Perbendaharaan, seluruh SKPD Kota Surabaya, Bank Jatim, dan juga pihak ketiga yang terlibat secara tidak langsung yaitu penyedia barang dan jasa.

Untuk saat ini e-Payment (pembayaran secara online) dapat digunakan untuk pembayaran pajak. Antara lain pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Reklamasi, Pajak Hiburan dll. Serta dengan adanya e-Payment memudahkan kita untuk melakukan transaksi dimana pun dengan menggunakan gadget kita, selama gadget kita tersambungkan dengan jaringan internet.

Akan tetapi, kelemahan sumber daya manusia menjadi sebuah kendala yang harus dihadapi oleh Pemerintah. Upaya yang dilakukan Pemerintah dalam mewujudkan Good Government Governance dengan menerapkan sistem E-Government pun tak selalu disambut baik oleh sumber daya manusia baik dari segi masyarakat yang memanfaatkan adanya suatu teknologi sistem tersebut ataupun dari segi karyawan yang belum menguasai suatu sistem yang diterapkan kepada masyarakat, hal tersebut disebabkan oleh kebiasaan atau budaya yang sudah melekat yaitu masyarakat terbiasa dengan sistem manual, sehingga saat diterapkan sebuah sistem yang baru berupa pelayanan online terciptalah pro dan kontra. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul : **Implementasi e-Payment pada**

Pembayaran Pajak Daerah (Studi Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah)

1.2. Peumusan Masalah

Bagaimana penerapan sistem E-Payment di Kota Surabaya (Peraturan Walikota Surabaya Nomer 18 Tahun 2017) dalam pembayaran secara online.

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisa secara empiris penerapan sistem e-payment di Kota Surabaya dalam pembayaran secara online.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan mengenai sistem pembayaran secara online (E-Payment)

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian lain dengan materi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

3. Bagi Peneliti

Penulis dapat mengembangkan serta mempertimbangkan ilmu yang dapat di bangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya yang ada di masyarakat.

