

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan era teknologi saat ini semakin cepat terus melaju ke arah serba digital. Era digital sudah membuat orang merambah style hidup terkini yang tidak dapat dilepaskan dari fitur yang serba elektronik. Tidak bisa dibantah perlengkapan elektronik semacam pc, laptop, serta hp telah tidak dapat dilepas dari keinginan orang. Tiap orang dikala ini telah amat bersahabat dengan bermacam peranti teknologi.

Hampir tiap orang saat ini mempunyai handphone (telepon seluler) yang terhubung dengan jaringan internet. *Smartphone* (ponsel pintar) saat ini tidak hanya alat komunikasi, tetapi juga merupakan fasilitator data, wawasan serta sekaligus alat hiburan. *Smartphone* menjadikan *citizen* bisa menjelajah dunia hanya dengan sebuah ponsel berjaringan internet di tangannya (Medhy; 2018; *Dimensi Sosial Teknologi: Menimbang Teknologi Dalam Kehidupan Sehari-Hari*; <https://medhyhidayat.com/teknologi-dan-manusia-di-era-digital/>; diakses tanggal 4 Mei 2022).

Menghadapi keadaan seperti ini, *citizen* di Indonesia perlu diarahkan pada sikap “sadar teknologi”. Seiring dengan kemajuan teknologi yang ada, Pemerintah yang juga memajukan pelayanannya dengan menggunakan sistem online atau *e-government*. *E-government* sendiri sudah ada di Indonesia sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 yang mendorong penggunaan teknologi telematika guna menyukseskan target *good governance* serta mengakselerasi terwujudnya demokrasi yang dicita-citakan.

Pada pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri bahwa penerapan sistem online *e-government* tersebut masih banyak menuai pro dan kontra. Paradigma di Masyarakat yang masih terpaku dengan sistem manual atau *offline* akhirnya terpaksa harus terpatahkan sejak mewabahnya virus Covid-19 yang memaksa Masyarakat untuk melakukan kebutuhan administrasi secara *online*. Semenjak akhir tahun 2019, sudah menyebar terkait informasi mengenai virus Covid-19 di Wuhan, Tiongkok, yang sudah menimbulkan banyak kematian. Setelah itu pada awal tahun 2020, virus Covid-19 mulai menyebar di sebagian wilayah Indonesia serta menimbulkan banyak kematian di bumi, alhasil Badan Kesehatan Bumi (World Health Organization) melaporkan Covid19 selaku pandemi.

“Situasi pandemi Covid- 19 membuat kita tidak memiliki opsi, pandemi membuat kita terpaksa harus menyesuaikan diri dengan kemajuan komunikasi yang serba *online*” ucap Sekretaris Jenderal Departemen komunikasi serta Informatika Mira Tayyiba dalam 1st Digital Economy Task Force Rapat G20 Italy (Yusuf; 2021; Pandemi Covid-19 Pacu Adaptasi Gunakan Teknologi Digital; https://www.kominfo.go.id/content/detail/32602/pandemi-covid-19-pacu-adaptasi-gunakan-teknologi-digital/0/berita_satker; diakses tanggal 30 Mei 2022).

Masyarakat dipaksa untuk meninggalkan paradigma lama pelayanan *offline* dan harus berpindah ke *online* yang pada penerapannya harus didukung oleh penyuluhan Pemerintah kepada masyarakat melalui media *online* seperti social media. Badan Pendapatan Daerah di Indonesia yang mengelola pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan juga melakukan proses “promosi” pelayanan *online* melalui media social.

Seiring dengan perkembangan teknologi, kehidupan masyarakat tidak lepas dari kebiasaan-kebiasaan memanfaatkan media (*media habit*). Media teknologi

yang menghubungkan seluruh unsur-unsur masyarakat satu dengan lainnya telah memengaruhi perilaku anggota masyarakat dengan produk-produk media yang dihasilkan. Salah satu budaya massa yang kini digandrungi oleh lintas generasi adalah aplikasi TikTok. Kehidupan masyarakat saat ini yang pada umumnya saling berinteraksi di lini masa, sedikit banyak dipengaruhi oleh budaya populer tersebut. Dari anak kecil, remaja hingga orang dewasa telah bersentuhan dengan TikTok.

Jumlah pengguna di Indonesia. Menurut laporan firma riset Statista, jumlah pengguna TikTok di Indonesia tercatat sebanyak 113 juta per April 2023. Dengan jumlah pengguna 113 juta, Indonesia dinobatkan sebagai negara dengan pengguna TikTok terbesar di dunia pada periode tersebut. Dilaporkan dalam laporan bertajuk "Countries with the largest TikTok audience as of April 2023" (Negara dengan penonton TikTok terbanyak per April 2023).

Instansi Pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Adanya internet membuat jarak dan waktu menjadi tidak berarti. Transparansi dan kecepatan menjadi keharusan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tidak melupakan akuntabilitas kinerja. Internet menjadi salah satu sarana bagi Instansi Pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah, internet juga membuat rakyat lebih aktif mengawasi jalannya layanan publik.

Komunikasi melalui media sosial dapat dilakukan antarindividu, individu dan institusi, institusi dan individu, serta antarlembaga. Media sosial menghubungkan dan mempersatukan khalayak yang memiliki minat dan kepentingan yang sama, tanpa dibatasi faktor geografi, profesi, usia dan sekat-sekat lainnya. Media sosial hadir sebagai alat komunikasi dua arah yang efektif dan intensif.

Kehadiran media sosial telah menambah sarana penyebaran informasi, opini publik, dinamika percakapan dan diskusi, bahkan telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah yang telah terjangkau infrastruktur komunikasi dan informatika. Penggunaan dan pemanfaatan media sosial merupakan salah satu cara dalam mempromosikan serta menyebarkan program dan kebijakan pemerintah serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara pemerintah dan masyarakat

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah merupakan salah satu inovasi dengan memaksimalkan teknologi. Dalam buku "Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah" yang disusun oleh Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dipaparkan beberapa manfaat media sosial bagi pemerintah, yaitu mendorong efisiensi pemerintahan di mana penggunaan media sosial dapat menjangkau masyarakat dengan lebih luas dan cepat. Media sosial dengan teknologi Artificial Intelligent (kecerdasan buatan) dapat digunakan untuk membantu proses analisa data. Memulihkan kepercayaan masyarakat yang turun, di era keterbukaan seperti saat ini, masyarakat banyak mendapatkan informasi dari media sosial seperti whatsapp group atau komunitas di Facebook. Maraknya hoax dapat menimbulkan rasa tidak percaya. Media sosial dapat menjadi solusi karena dapat menjangkau khalayak secara lebih personal dan komunikatif. Menghadapi perkembangan jaman, Instansi Pemerintah saat ini menghadapi tantangan tertentu berupa penghematan anggaran, menuanya staf yang dimiliki, dan birokrasi yang dapat menghalangi kemajuan. Tantangan ini dapat diatasi dengan mempersiapkan perencanaan dapat mengatasi masalah di kemudian hari.

Dalam mengelola media sosial, Instansi Pemerintah harus memiliki prinsip dan etika yang berbeda dengan pengelolaan media sosial untuk pribadi. Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 mengatur beberapa prinsip dan etika yang perlu diperhatikan oleh pengelola media sosial di Instansi Pemerintah, yaitu kredibel yakni menjaga kredibilitas sehingga informasi yang disampaikan akurat, berimbang, dan keterwakilan, integritas yakni menunjukkan sikap jujur dan menjaga etika, profesional yakni memiliki pendidikan, keahlian, dan keterampilan di bidangnya, responsif yakni menanggapi masukan dengan cepat dan tepat, terintegrasi yakni menyelaraskan penggunaan media sosial dengan media komunikasi lainnya, baik yang berbasis internet (on-line) maupun yang tidak berbasis internet (off-line), keterwakilan yakni pesan yang disampaikan mewakili kepentingan instansi pemerintah, bukan kepentingan pribadi.

Oleh sebab itu, media TikTok juga digunakan oleh banyak instansi baik Pemerintahan, BUMN, BUMD maupun swasta untuk menyebarkan informasi mengenai instansi masing-masing. Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah di beberapa kota dan kabupaten di Indonesia juga memanfaatkan media social TikTok sebagai sarana penyebaran informasi, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dapat memanfaatkan media social TikTok guna mendapatkan informasi terkait Pajak Bumi dan Bangunan, baik tata cara pembayaran, kapan Wajib Pajak dapat memperoleh maupun mencetak SPT ataupun E-SPT. Digitalisasi Pajak Bumi dan Bangunan yang didukung dengan

media promosi social media mempermudah Wajib Pajak dalam pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan.

Akan tetapi, pemanfaatan media social TikTok oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah harus diiringi dengan akuntabilitas serta transparansi mengenai target dan pencapaian pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan. Bersumber pada penjelasan kerangka balik di atas, sehingga hendak dicoba riset dengan judul : **“Optimalisasi Akuntabilitas Dan Transparansi Penyajian Informasi Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Media TikTok”**

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana optimalisasi akuntabilitas dan transparansi penyajian informasi Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan media sosial TikTok?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisa secara empiris peran social media tiktok dalam penerapan optimalisasi akuntabilitas dan transparansi penyajian informasi Pajak Bumi dan Bangunan pada media social Tiktok.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan wawasan bagi Masyarakat khususnya Wajib Pajak Bumi dan Bangunan mengenai akuntabilitas dan transparansi Pajak Bumi dan Bangunan pada media sosial TikTok.

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 didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya yang ada di masyarakat.