**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Terwujudnya Tata Laksana Pemerintahan yang baik merupakan sebuah dambaan masyarakat Indonesia. Terwujudnya tata lakasana pemerintahan yang baik (*Good Governance*) diartikan terwujudnya pula sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif sehingga melahirkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, berkurangnya angka korupsi dan kepentingan publik dapat terpenuhi. Dambaan masyarakat Indonesia tersebut dilatar belakangi akibat permasalahan bangsa Indonesia dewasa ini begitu kompleks dan semakin sarat seperti adanya kepentingan politik, KKN, ketidakadilan, kurangnya integritas dan transparansi.

Strategi yang dilakukan untuk mengatasi beberapa persoalan di Indonesia adalah melalui reformasi. Reformasi atau perubahan kearah yang lebih baik, merupakan cerminan dari seluruh kebutuhan yang bertitik tolak dari adanya fakta yang masih jauh dari harapan. Realitas ini sesungguhnya menunjukkan kesadaran bahwa terdapat kesenjangan antara apa yang sebenarnya diharapkan, dengan keadaan yang sesungguhnya.

Adanya Reformasi birokrasi adalah upaya untuk mengatasi berbagai masalah internal birokrasi seperti tumpang tindih tugas dan kesemrawutan fungsi organisasi di berbagai tingkatan, persoalan etos dan budaya kerja, belum adanya standar pelayan publik, penggunaan anggaran yang belum berorientasi pada hasil dan standar kinerja, monitoring serta evaluasi masih sering terjadi. Reformasi berupaya untuk mengurangi masalah tersebut dengan perubahan, penyegaran dan pembaharuan demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Birokrasi merupakan inti dari upaya penciptaan *good governance*, sehingga keberhasilan reformasi birokrasi akan sangat mendukung dalam penciptaan *good governance*.

Reformasi birokrasi yang dilatarbelakangi akibat dari tuntutan terhadap terbentuknya sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif, melahirkan inspirasi penyediaan data informasi dan media komunikasi yang transparan melalui *e-Government. e-Government* sebagai wujud Reformasi Birokrasi untuk kebangkitan bangsa di era digital.

Senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Presiden Joko Widodo bahwa untuk mewujudkan Pemerintahan yang terbuka, bukan hanya membutuhkan perubahan karakter, perubahan mentalitas atau perubahan pola pikir mindset di kalangan birokrasi pemerintahan dan badan-badan publik namun memerlukan reformasi sistem dan pola kerja, terutama dengan menerapkan sistem pemerintahan elektronik atau *e-Government.* (presidenri.go.id di akses pada tanggal 9 Desember 2017 pukul 17:59 WIB)

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi

internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *e-Government* adalah penggunaanTeknologi Informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Network* (WAN) internet, *mobile competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Secara umum *e-Government* adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem Teknologi Informasi secara masif, terstruktur dan sistematis guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, memperbaiki hubungan antara bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat, serta mewujudkan manajemen pemerintahan yang lebih akuntabel.

Sistem pemerintahan berbasis Teknologi Informasi telah berkembang sejak awal tahun 1980 di negara-negara maju Eropa dan Jepang, sedangkan untuk Indonesia baru masuk di awal tahun 2000-an. Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden RI No.6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *Electronic Government* itu sendiri.

Diterbitkannya Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dengan pertimbangan, antara lain:

1. Bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;
2. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
3. Bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*;
4. Bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* secara nasional.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh instansi-instansi pemerintahan di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan atau dalam hal ini sudah banyak instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-Government*, contohnya sudah banyak pemerintah daerah yang telah memiliki *website* resmi dengan akhiran go.id yang ditujukan untuk masyarakat dan stakeholder sebagai media sumber informasi yang dapat mereka gunakan untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-Government* dalam rangka peningkatan kinerja menuju *Good Governance* adalah Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya *Website* Direktorat Jendral Pajak dengan domain [*www.pajak.go.id*](http://www.pajak.go.id) merupakan salah satu bentuk nyata bahwa instansi ini sudah melakukan reformasi birokrasi di bidang perpajakan dengan menerapkan *e-Government*.

Dengan adanya perkembangan *e-Government* yang semakin maju dan canggih menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk senantiasa menyesuaikan diri dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak tersebut, kini DJP telah melakukan penerapan *e-Government* pada sistem-sistem pelayanan perpajakan dengan menerbitkan sistem layanan perpajakan secara elektronik yaitu salah satunya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

Terdapat 2 (dua) aplikasi yang dikembangkan oleh DJP untuk digunakan oleh wajib pajak dalam membuat dan melaporkan SPT yaitu aplikasi *e*-SPT dan aplikasi *e-Filing*. Aplikasi *e-*SPT, yakni aplikasi yang menyediakan formulir laporan pajak SPT berbentuk elektronik. Aplikasi yang telah diluncurkan sejak tahun 2008 tersebut memberikan layanan untuk wajib pajak dalam melakukan pengisian data secara cepat, tepat dan akurat. Sedangkan Aplikasi *e-Filing* yaitu aplikasi yang menyediakan layanan dalam pembuatan dan pelaporan SPT secara *on-line* yang *real time*, serta aplikasi *e-Filing* menyediakan fitur “*Loader e-SPT*” sehingga wajib pajak cukup dengan mengupload file .CSV yang dihasilkan dari Aplikasi *e*-SPT pada fiitur “*Loader e-SPT*” yang terdapat pada aplikasi *e-Filing* kemudian dikirim secara *online* tanpa perlu datang ke KPP.

Pelayanan SPT elektronik bertujuan memberikan kemudahan sehingga kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT meningkat dan juga peluncuran aplikasi *e-*SPT bertujuan untuk menangkis persoalan-persoalan pengisian dan pelaporan SPT secara konvensional seperti Antrian saat penyampaian SPT dan Jumlah SDM perekaman SPT yang tidak sebanding dengan beban kerjanya.

Adanya pelayanan SPT elektronik akan sangat membantu khususnya bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya, tak sedikit wajib pajak yang mengeluhkan jarak yang harus ditempuh jika harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, sebab KPP Pratama Majalaya berlokasi di Kota Bandung sedangkan wilayah kerjanya adalah Kabupaten Bandung. KPP Pratama Majalaya melayani urusan pajak untuk wajib pajak yang berada di wilayah Kecamatan Majalaya, Bojongsoang, Cimenyan, Ibun, Solokan Jeruk, Cileunyi, Cilengkrang, Cikancung, Cicalengka, Rancaekek, Kertasari, Paseh, Pacet, Ciparay dan Nagreg. Jarak terdekat dari lokasi wajib pajak menuju KPP Pratama Majalaya yaitu 1 jam (bagi wajib pajak yang berada di wilayah Kecamatan Bojong Soang), sedangkan jarak terjauh dari lokasi wajib pajak menuju KPP Pratama Majalaya yaitu 3 jam (bagi wajib pajak yang berada di wilayah Kecamatan Kertasari). ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com) diakses pada 23 Februari 2017 pukul 02:00 WIB)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 6/PJ/2009 Tentang Tata cara penyampaian surat pemberitahuan dalam bentuk elektronik, bahwa penyampaian data SPT wajib pajak dalam bentuk elektornik (*e-*SPT) dapat dilakukan secara langsung ke KPP tempat wajib pajak terdaftar atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir beserta dokumen lain yang wajib dilampirankan dalam bentuk media CD/Disket; atau melalui *e-Filing*, yaitu suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Namun dalam implementasi kebijakan *e-Government* pada KPP Pratama Majalaya ditemukan kendala bahwa setiap tahunnya terjadi penumpukan jumlah pelaporan SPT menjelang berakhirnya periode atau batas waktu penyampaian SPT.



Gambar 1.1

Suasana KPP Pratama Majalaya 27 Maret 2017

Sumber : [www.twitter.com/kppmajalaya](http://www.twitter.com/kppmajalaya)

Terlihat pada Gambar 1.1 menunjukkan suasana Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya menjelang berakhirnya batas waktu penyampaian SPT periode 2016 pada 27 Maret 2017. Terjadi lonjakan pelapor SPT yang datang ke KPP sehingga KPP Pratama Majalaya menyediakan kursi tambahan dan tenda pada halaman kantor untuk kenyamanan wajib pajak.Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya menunda-nunda kewajibannya melaporankan SPT hingga menjelang berakhirnya periode yang menyebabkan antrean panjang di KPP. Dengan adanya antrean panjang di KPP pun menandakan bahwa masih banyak wajib pajak tidak memanfaatkan pelaporan SPT secara elektronik.

Masih terjadinya antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-Government* pada KPP Pratama Majalaya belum optimal. Bahwa sesungguhnya penggunaan *ICT* pada bidang administrtasi perpajakan bertujuan agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan efektif dan efisien tanpa perlu datang ke Kantor pajak. Oleh karena itu dalam implementasi kebijakan *e-Government* pada KPP Pratama Majalaya perlu memenuhi aspek-aspek keberhasilan program *e-Government* demi terwujudnya konsep *e-Government* dan tercapainya manfaat dari *e-Government* itu sendiri sehingga administrasi perpajakan yang baik dan modern dapat terwujud.

1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diungkapkan, maka peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian ini terhadap “Implementasi Kebijakan *e-Government* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.”

1. **Perumusan Masalah**

Masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah Implementasi Kebijakan *e-Government* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, agar memudahkan penelitian ini nantinya, dan peneliti dapat terarah dalam menginterprestasikan fakta dan data ke dalam pembahasan, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahnnya yaitu “Bagaimana Implementasi Kebijakan *e- Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalayajika dilihat dari aspek Reformasi Proses, Kepemimpinan, Investasi Strategi, Kolaborasi, dan Keterlibatan Masyarakat dalam pelayanan SPT elektronik?”.

**Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan *e-Government* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dari aspek Reformasi Proses, Kepemimpinan, Investasi Strategi, Kolaborasi, dan Keterlibatan Masyarakat dalam pelayanan SPT elektronik.

1. **Kegunaan Penelitian**
2. **Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi mengenai implementasi kebijakan *e-Government* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya pelaksanaan penerapan *e-Government* di instansi pemerintahan, khususnya bagi peneliti dan masyarakat pada umumnya serta dapat menjadi bahan koreksi dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dalam upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas Implementasi Kebijakan *e-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1. **Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi pemikiran untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

1. **Kegunaan Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman peneliti khususnya mengenai Implementasi Kebijakan *Electronic Government*.

1. **Kegunaan Bagi Pihak Umum**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Implementasi Kebijakan *e*-*Government* pada instansi pemerintah.

1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**
2. **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang berlokasi di Jl. Peta No.7 Bandung, Jawa Barat 40232, Telp. 0233-281629.

1. **Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penjajagan dan penelitian dimulai pada bulan Desember 2017 s.d Bulan Juni 2018.

1. **Jadwal Penelitian**

**Tabel 1.1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | 2017-2018 | | | | | | |
| Des 2017 | Jan 2018 | Feb 2018 | Mar 2018 | Apr 2018 | Mei 2018 | Jun 2018 |
| 1 | Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Observasi Awal |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Penyusunan Proposal Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Revisi Proposal |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Proses Pencarian Data Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Penyunan Laporan Hasil Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Sidang Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Revisi Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |

**Jadwal Penelitian**