**ABSTRAK**

Penelitian ini diawali dengan perkembangan tekonologi tumbuh dengan sangat cepat, tidak hanya dalam bidang bisnis atau swasta, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahaan sangat dibutuhkan. Pesatnya perkembangan teknologi tersebut direspon pemerintah agar dapat digunakan sebagai instrumen untuk mempermudah layanan publik. Dalam hal ini pemerintah Kota Bandung khusunya di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung telah menerapkan aplikasi E-Satria (Electronic Self Assessment Tax Reporting Application) yang dibuat pemerintah Kota Bandung untuk memudahkan wajib pajak hotel untuk membayar pajak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif *descriptive survey*. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil analisis yang diperoleh menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang di lakukan terdapat kesenjangan yang timbul akibat terdapatnya perbedaan antara pelaksanaan pelayanan dengan standar-standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun standar atau norma-norma pelayanan kepada masyarakat telah ditetapkan dengan sedemikian rupa, sering dalam praktek pelaksanaannya pelayanan kepada masyarakat tidak dapat dilaksanakan sesuai standar kualitas pelayanan yang berlaku yang di akibatkan dari pandemic Covid- 19.

**Kata Kunci :E-satria, Hotel, Kualitas Pelayanan, Wajib Pajak.**

vii

***ABSTRACT***

*This research begins with the development of technology growing very quickly, not only in the business or private sector, the use of information and communication technology in the government sector is needed. The government has responded to the rapid development of technology so that it can be used as an instrument to facilitate public services. In this case, the Bandung City government, especially the Bandung City Regional Revenue Management Agency, has implemented the E-Satria (Electronic Self Assessment Tax Reporting Application) application made by the Bandung City government to make it easier for hotel taxpayers to pay taxes.*

*The method used in this study is a qualitative descriptive survey research method. While the data collection techniques used are library research, field research which includes interviews, observation and documentation.*

*The results of the analysis obtained illustrate that the implementation of services carried out has gaps that arise due to differences between service implementation and service quality standards that have been previously established. Although the standards or norms of service to the community have been set in such a way, often in practice the implementation of services to the community cannot be carried out according to the applicable service quality standards as a result of the Covid-19 pandemic.*

***Keywords: E-satria, Hotel, Service Quality, Taxpayer.***

viii

**RINGKESAN**

Panilitian ieu dimimitian ku pamekaran téknologi nu ngembang gancang pisan, henteu ngan ukur dina bisnis atanapi swasta, peryogi téknologi inpormasi sareng komunikasi di séktor pamaréntah diperyogikeun. Pamaréntah parantos ngaréspon perkembangan téknologi sahingga tiasa dianggo salaku instrumen pikeun mempermudah palayanan publik. Dina hal ieu, pamaréntah Kota Bandung, hususna Badan Pengelolaan Pendapatan Daérah Kota Bandung, parantos ngalaksanakeun aplikasi E-Satria (Aplikasi Pelaporan Pajak Penilaian Diri Elektronik) anu dilakukeun ku pamaréntah Kota Bandung pikeun mempermudah para anu mayar pajak hotél mayar pajeg.

Métode anu digunakeun dina panilitian ieu nyaéta metode panalungtikan survey deskriptif kualitatif. Sedengkeun téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta panilitian pustaka, panilitian lapangan anu ngawengku wawancara, obsérvasi sareng dokuméntasi.

Hasil analisis anu dipikagaduh ngagambarkeun yén palaksanaan palayanan anu dilaksanakeun ngagaduhan lolongkrang anu timbul kusabab béda-béda antara palaksanaan jasa sareng standar kualitas jasa anu parantos ditetepkeun sateuacanna. Sanaos standar atanapi norma palayanan ka masarakat parantos ditetepkeun sapertos kitu, sering dina prakték palaksanaan jasa ka masarakat henteu tiasa dilaksanakeun numutkeun standar kualitas pelayanan anu lumaku salaku akibat tina pandemi Covid-19.

**Kata kunci: E-satria, Hotel, Kualitas Jasa, Wajib Pajak.**

ix