

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendorong pertumbuhan pembangunan dan penyediaan layanan publik, sebuah negara membutuhkan dana yang signifikan. Pendanaan yang memadai memungkinkan pemerintah untuk mengalokasikan sumber daya ke berbagai bidang pembangunan, termasuk infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial. Semua sumber pendanaan di Indonesia dialokasikan dalam anggaran yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendanaan APBN berasal dari pendapatan pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan hibah (Jeven, 2022).

Pendapatan pajak Indonesia masih menjadi yang terbesar di tahun 2022 dengan persentase mencapai 80,24 persen menyentuh angka Rp186,34 triliun sedangkan PNBP hanya sekitar 19,47 persen atau sebesar Rp45,86 triliun, dan sisanya merupakan Pendapatan Hibah yaitu sebesar Rp4,47 miliar. Ketergantungan APBN terhadap penerimaan perpajakan sangat signifikan, sehingga pemerintah selalu melakukan berbagai upaya untuk mempermudah pengumpulan pajak (Kementerian Keuangan RI, 2023).

Modernisasi sistem perpajakan menjadi solusi bagi permasalahan kemudahan pengumpulan pajak. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nomor 95 Tahun 2018 tentang upaya modernisasi sistem pemerintahan di Indonesia atau yang biasa disebut dengan *E-Government* (Presiden RI, 2018). Modernisasi menjadi hal yang penting untuk ditangani karena semakin kompleksnya masalah ekonomi dan sifat dinamis dari perilaku perpajakan. Tujuan dari modernisasi yaitu untuk membuat sistem perpajakan menjadi lebih jelas bagi para Wajib Pajak dan memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah berjalan dengan benar. Diharapkan dengan strategi modernisasi, sistem perpajakan dapat bereaksi lebih cepat terhadap perubahan ekonomi, mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan, dan meningkatkan kepercayaan publik akan sistem perpajakan di Indonesia (Robiatul, 2023).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia secara aktif mendukung inisiatif untuk meningkatkan sistem perpajakan Indonesia melalui sejumlah kebijakan progresif sebagai respon positif terhadap tuntutan modernisasi. Salah satu langkah penting yang diambil yaitu dengan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pajak, yang secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi pengumpulan pajak. Selain itu, ada fokus untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan dalam administrasi dana publik, yang merupakan landasan penting untuk memastikan bahwa pendapatan pajak digunakan secara bijaksana untuk kepentingan masyarakat. Tentunya modernisasi sistem perpajakan tidak hanya difokuskan pada tingkat nasional saja, tetapi juga mendorong Pemerintah Daerah untuk ikut serta dalam upaya modernisasi demi kemudahan pengumpulan pajak di tingkat Daerah (rachman, 2023).

Dalam perspektif pembangunan Kabupaten Jember, langkah Pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pajak menjadi nyata melalui dukungan penuh terhadap modernisasi sistem perpajakan. Komitmen ini tercermin melalui alokasi anggaran khusus dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Jember dalam Pendanaan Pembangunan dan Program Perangkat Daerah untuk periode tahun 2021-2026. Keputusan ini sejalan dengan visi jangka panjang pemerintah daerah untuk mengadopsi teknologi informasi dan inovasi dalam sektor perpajakan. Salah satu realisasi konkrit dari RPJMD ini adalah pembuatan Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) (Bupati Jember, 2021). Melalui alokasi anggaran yang disisihkan, aplikasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah. Dengan adopsi teknologi, lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel dalam proses pembayaran pajak dapat diciptakan, memberikan dukungan kepada pertumbuhan ekonomi lokal, dan menghasilkan manfaat jangka panjang bagi masyarakat Kabupaten Jember.

Aplikasi J-Mbako diresmikan pada tanggal 9 Februari 2022, setelah peluncuran aplikasi ini pendapatan pajak daerah meningkat sesuai dengan yang diharapkan. Pada tahun 2022, realisasi penerimaan pajak daerah Kabupaten Jember mencapai Rp. 294 miliar, atau 99% dari target. Pencapaian ini

menunjukkan peningkatan sebesar Rp. 80 miliar dari tahun 2021 atau sebelum dirilisnya Aplikasi J-Mbako (K Radio Jember, 2023).

Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) hadir sebagai upaya inovasi untuk memperbaiki sistem perpajakan, khususnya dalam kemudahan pembayaran dan kepuasan pengguna layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Jember. Namun, pengaruh penggunaan aplikasi dan sejauh mana aplikasi tersebut dapat berkontribusi secara positif harus dievaluasi lagi melalui sebuah penelitian. Dengan mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi J-Mbako terhadap peningkatan pembayaran dan kepuasan pengguna layanan pajak PBB, Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan masukan yang signifikan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember, khususnya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dan entitas serupa lainnya dalam upaya memaksimalkan potensi pendapatan pajak mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan Aplikasi J-Mbako dapat berpengaruh pada kemudahan pembayaran pajak PBB di Kabupaten Jember?
2. Apakah penggunaan Aplikasi J-Mbako berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menilai dampak dari penerapan aplikasi J-Mbako terhadap kemudahan proses pembayaran pajak PBB di wilayah Kabupaten Jember.
2. Menganalisis efek dari penggunaan aplikasi J-Mbako terhadap kepuasan pengguna layanan pajak PBB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan dua jenis manfaat yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori administrasi dengan mengeksplorasi peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi. Konsep-konsep baru seperti efektivitas aplikasi pajak online, penggunaan teknologi dalam administrasi pajak, dan kemudahan pembayaran pajak dapat dikembangkan. Di samping itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur dan membuka jalan bagi penelitian teoritis baru.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat membantu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember sebagai bahan evaluasi program aplikasi J-Mbako. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan.

