

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Provinsi Lampung merupakan provinsi yang letaknya secara geografis berada sebagai pintu gerbang pulau sumatra, Provinsi Lampung dilalui oleh seluruh masyarakat pulau Jawa yang bertujuan ke pulau Sumatra dan sebaliknya, yang menggunakan transportasi darat. Dengan karakteristik geografis tersebut Provinsi Lampung memiliki keunggulan strategis dalam hal ekonomi. Provinsi Lampung memiliki 13 Kabupaten dan 2 Kota dimana pusat pemerintahan Provinsi Lampung berada di Kota Bandar Lampung, dan Kota Bandar Lampung merupakan Kota yang memiliki nilai perekonomian paling besar diantara 13 kabupaten dan 1 kota yang lainnya, **Tabel 1.1**.

Bandar Lampung tidak hanya menjadi pusat pemerintahan Provinsi Lampung, sebagai kota dengan nilai perekonomian yang lebih tinggi dibanding dengan kabupaten dan kota yang lain, Bandar Lampung memiliki jumlah penduduk tertinggi kedua setelah Kabupaten Lampung Tengah, baru kemudian diikuti oleh kota dan kabupaten yang lainnya **Tabel 1.2**. Kota dengan potensi dan karakteristik tersebut tentu menjadi perhatian khusus dalam pengelolaannya, dan tanggung jawab tersebut menjadi domain atau wewenang pemerintah sebagai mandat dari masyarakatnya, yang berlandaskan Undang-undang.

Daerah atau kota dengan tingkat perekonomian yang tinggi, jumlah penduduk yang tinggi tentu memiliki potensi pendapatan pajak yang juga tinggi, karena jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah telah bergantung pada dua karakteristik yaitu aktivitas ekonomi, dan jumlah penduduk, adapun Instansi Dinas, atau saat ini dikenal dengan Badan, yang diberikan wewenang untuk mengelola pajak di daerah dan kota adalah BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah). Untuk di Kota Bandar Lampung pendapatan pajak kota dikelola oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung yang berlokasi di Jl. Dr.Susilo No.2 Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung.

**Tabel 1. 1**  
**Data Nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di 15 Kabupaten dan Kota Provinsi Lampung Pada Tahun 2023**

No.	Kabupaten / Kota	Laju Pertumbuhan PDRB (Dalam %)
1	Lampung Barat	4,69
2	Tanggamus	4,70
3	Lampung Selatan	4,82
4	Lampung Timur	3,51
5	Lampung Tengah	4,70
6	Lampung Utara	4,22
7	Way Kanan	4,63
8	Tulang Bawang	4,27
9	Pesawaran	4,49
10	Pringsewu	4,78
11	Mesuji	4,06
12	Talang Bawang Barat	4,53
13	Pesisir Barat	3,42
14	Bandar Lampung	4,99
15	Metro	4,86

*Sumber: BPS Provinsi Lampung, Laju Pertumbuhan PDRB Menurut Kabupaten/Kota, 2023.*

Data tentang Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di atas menerangkan tentang nilai ekonomi yang dimiliki oleh setiap daerah atau kota di Provinsi Lampung, angka dalam kolom laju pertumbuhan PDRB menerangkan seberapa tinggi jumlah nilai barang dan jasa akhir yang dihasilkan oleh seluruh kegiatan ekonomi pada suatu daerah, Wijayanti dan Mufarrah (2024).

**Tabel 1. 2**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota, Tahun 2023 – 2024**

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Ribu Jiawa)	
		2023	2024
1	Lampung Barat	312,43	315,92
2	Tanggamus	662,54	670,37
3	Lampung Selatan	1.105,00	1.119,31
4	Lampung Timur	1.142,58	1.153,77
5	Lampung Tengah	1.508,33	1.525,09
6	Lampung Utara	653,85	659,89
7	Way Kanan	491,11	497,26
8	Tulang Bawang	445,17	450,34
9	Pesawaran	494,28	500,30
10	Pringsewu	419,59	424,68
11	Mesuji	237,94	241,60
12	Talang Bawang Barat	295,48	298,70
13	Pesisir Barat	169,75	172,32
14	Bandar Lampung	1.202,07	1.214,33
15	Metro	173,87	175,71

*Sumber: BPS Provinsi Lampung, Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota, 2023-2024*

Informasi yang terdapat pada **Tabel 1.2** memperkuat informasi sebelumnya, yang kedua-duanya menggaris bawahi bahwa Kota Bandar Lampung memiliki potensi pendapatan pajak yang tinggi. Nilai tersebut hadir diindikatori oleh jumlah penduduk, aktifitas ekonomi, perkembangan Kota Bandar Lampung, kota yang tumbuh dari beberapa variabel secara serentak, seperti pertumbuhan terjadi pada infrastruktur jalan, gedung, dan fasilitas umum lainnya, kesehatan, pendidikan, dan lain sebagainya.

**Tabel 1. 3**  
**Realisasi Tahunan Pendapatan Daerah, BAPENDA Kota Bandar Lampung,**  
**Tahun 2020 sampai 2023**

<b>Tahun 2020</b>				
<b>No</b>	<b>Uraian Pendapatan Daerah</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pajak Hotel	42.000.000.000	21.964.050.000	52,30
2	Pajak Restoran	100.000.000.000	62.729.747.887	62,73
3	Pajak Hiburan	40.000.000.000	10.959.000.505	27,40
4	Pajak Reklame	31.000.000.000	25.725.114.010	82,98
5	Pajak Parkir	10.569.360.000	6.483.437.789	61,34
6	Pajak Penerangan Jalan	125.000.000.000	106.651.574.142	85,32
7	PBB P-2	320.000.000.000	67.234.381.706	21,01
8	BPHTB	130.000.000.000	106.218.639.949	81,71
	<b>Jumlah (1 s/d 8)</b>	<b>798.569.360.000</b>	<b>407.965.945.988</b>	<b>51,09</b>
9	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	517.860.000,00	91.898.735,00	17,75
10	Pajak Air Tanah	1.982.140.000,00	2.397.417.545,00	120,95
	<b>Jumlah (9 s/d 10)</b>	<b>2.500.000.000,00</b>	<b>2.489.316.280,00</b>	<b>99,57</b>
<b>Tahun 2021</b>				
<b>No</b>	<b>Uraian Pendapatan Daerah</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pajak Hotel	42.000.000.000	25.704.864.748	61,20
2	Pajak Restoran	100.000.000.000	73.599.511.121	73,60
3	Pajak Hiburan	40.000.000.000	8.434.467.204	21,09
4	Pajak Reklame	31.000.000.000	27.233.375.813	87,85
5	Pajak Parkir	12.000.000.000	7.346.954.273	61,22
6	Pajak Penerangan Jalan	130.000.000.000	105.996.301.725	81,54
7	PBB P-2	171.600.000.000	77.730.014.086	45,30
8	BPHTB	150.000.000.000	87.787.699.770	58,53
	<b>Jumlah (1 s/d 8)</b>	<b>676.600.000.000</b>	<b>413.833.188.740</b>	<b>61,16</b>
9	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	800.000.000,00	240.783.220,00	30,10
10	Pajak Air Tanah	2.500.000.000,00	2.847.551.747,00	113,90
	<b>Jumlah (9 s/d 10)</b>	<b>3.300.000.000,00</b>	<b>3.088.334.967,00</b>	<b>93,59</b>
<b>Tahun 2022</b>				
<b>No</b>	<b>Uraian Pendapatan Daerah</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase (%)</b>

1	Pajak Hotel	32.000.000.000	36.235.905.687	113,24
2	Pajak Restoran	95.000.000.000	101.352.212.240	106,69
3	Pajak Hiburan	17.000.000.000	20.344.872.277	119,68
4	Pajak Reklame	31.000.000.000	28.888.722.160	93,19
5	Pajak Parkir	7.495.262.269	8.424.054.160	112,39
6	Pajak Penerangan Jalan	115.000.000.000	117.411.221.038	102,10
7	PBB P-2	110.000.000.000	83.809.344.520	76,19
8	BPHTB	110.000.000.000	99.210.856.719	90,19
	<b>Jumlah (1 s/d 8)</b>	<b>517.495.262.269</b>	<b>495.677.188.801</b>	<b>95,78</b>
9	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	150.000.000,00	171.833.500,00	114,56
10	Pajak Air Tanah	2.550.000.000,00	3.097.380.853,00	121,47
	<b>Jumlah (9 s/d 10)</b>	<b>2.700.000.000,00</b>	<b>3.269.214.353,00</b>	<b>121,08</b>
<b>Tahun 2023</b>				
No	Uraian Pendapatan Daerah	Target	Realisasi	Persentase (%)
1	Pajak Hotel	39.000.000.000	40.645.689.522	104,22
2	Pajak Restoran	116.000.000.000	116.440.711.478	100,38
3	Pajak Hiburan	24.000.000.000	24.640.500.573	102,67
4	Pajak Reklame	29.000.000.000	30.600.868.066	105,52
5	Pajak Parkir	8.945.262.269	10.189.066.660	113,90
6	Pajak Penerangan Jalan	160.000.000.000	127.887.253.845	79,93
7	PBB P-2	115.000.000.000	84.902.732.315	73,83
8	BPHTB	125.000.000.000	107.557.053.566	86,05
	<b>Jumlah (1 s/d 8)</b>	<b>616.945.262.269</b>	<b>542.863.876.025</b>	<b>87,99</b>
9	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	150.000.000,00	198.559.683,00	132,37
10	Pajak Air Tanah	3.100.000.000,00	3.891.528.162,88	125,53
	<b>Jumlah (9 s/d 10)</b>	<b>3.250.000.000,00</b>	<b>4.090.087.845,88</b>	<b>125,85</b>

Sumber: SIAPAD Bidang Pembukuan Dan Pelaporan BPPRD Kota Bandar Lampung , (2023)

Terdapat 10 mata pajak yang dikelola oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung, melalui 10 mata pajak yang diperoleh melalui BAPENDA Kota Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung dapat menggunakan pendapatan pajak tersebut untuk aktivitas-aktivitas yang bermanfaat bagi masyarakat Kota Bandar Lampung seperti; (1) Pembiayaan Pelayanan Publik yang melingkupi infrastruktur, pengelolaan lingkungan, keamanan dan ketertiban, kesehatan dan pendidikan, (2) Pembangunan Ekonomi melalui kegiatan pendukung UMKM, mendukung investasi, memperhatikan dan mengembangkan sektor unggul di daerah, dan beberapa kegiatan produktif lainnya. Dengan menggunakan dasar hukum tentang pengelolaan pendapatan daerah, diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

**Tabel 1.3** menampilkan informasi tentang pendapatan yang diperoleh melalui 10 mata pajak yang terjadi sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2023. Jika dilihat pada capaian target yang terjadi sepanjang tahun 2020 sampai dengan tahun 2021, masih banyak capaian yang belum memenuhi target yang telah ditentukan. Kegagalan pencapaian target dapat disebabkan oleh situasi masyarakat yang sedang menghadapi Covid 19, sementara pada tahun sesudahnya yaitu tahun 2022 sampai dengan 2023 hampir seluruh mata pajak berhasil mencapai targetnya, walaupun demikian yang menjadi pertanyaan adalah walaupun target capaian hampir tercapai seluruhnya mengapa penetapan target di tahun 2022 sampai dengan 2023 menurun.

Berdasarkan pada potensi pendapatan pajak yang dapat diraih oleh Kota Bandar Lampung, dengan situasi yang juga telah kembali normal, dimana pertumbuhan kegiatan bisnis atau usaha seperti restoran, hotel, padatnya destinasi wisata oleh pengunjung, tentu tidak menjadikan BAPENDA Kota Bandar Lampung Menurunkan target capaiannya, apa lagi jika targetnya diturunkan dibawah target pada masa Covid 19 beberapa tahun yang lalu. Sebagai respon positif atas situasi bisnis yang baik saat ini, BAPENDA Kota Bandar Lampung telah berupaya untuk memberikan layanan terbaik bagi para wajib pajak di Kota Bandar Lampung, dengan memadukan penggunaan teknologi pada layanannya BAPENDA Kota Bandar Lampung berharap akan meningkatkan pendapatan pajak pada tahun-tahun yang akan datang, karena wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih mudah, efisien dan tentu aman.

Selain upaya untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, teknologi juga merupakan elemen penting untuk dapat beradaptasi dengan zaman, yang saat ini masyarakat dapat mengakses teknologi dengan sangat mudah, Mustanir dalam Pebriandeski dkk (2024) berpendapat perusahaan atau dalam konteks ini institusi pemerintah yang memberikan layanan sebaiknya beradaptasi dengan dinamika saat ini untuk dapat mempertahankan kelangsungan organisasinya atau keunggulan layanan. Bagi masyarakat Bandar Lampung, dengan tingkat kegiatan ekonomi masyarakat yang tinggi (**Tabel 1.1**) menjadikan teknologi sangat dibutuhkan oleh masyarakat perkotaan pada khususnya, untuk menyelesaikan masalah keterbatasan waktu karena kesibukannya, tentu keunggulan teknologi yang dimaksud berdasarkan kebutuhan dan terdivalidasi oleh masyarakat sebagai pengguna.

Pada tahun 2023 aplikasi SIMANTAP telah resmi diaktifkan oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran dengan beberapa keunggulan yang juga ditawarkan oleh aplikasi ini. Pada tanggal 4 Agustus 2023 melalui media masa Inisiator New, Andre Setiawan selaku Kepala Bidang Pajak menyampaikan bahwa proses pelayanan yang disampaikan kepada wajib pajak akan dilakukan dengan menggunakan aplikasi dengan nama SIMANTAP (Sistem Manajemen Tatakelola Pajak daerah) dengan tujuan meminimalisir tatap muka. Aturan yang melatar belakangi diluncurkannya aplikasi simantap antara lain yaitu; (1) UURI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2) PPRI No.96 Tahun 2012 Tentang

Pelaksanaan UURI No.25 2009 Tentang Pelayanan Publik, (3) PERPRES RI No.8 tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

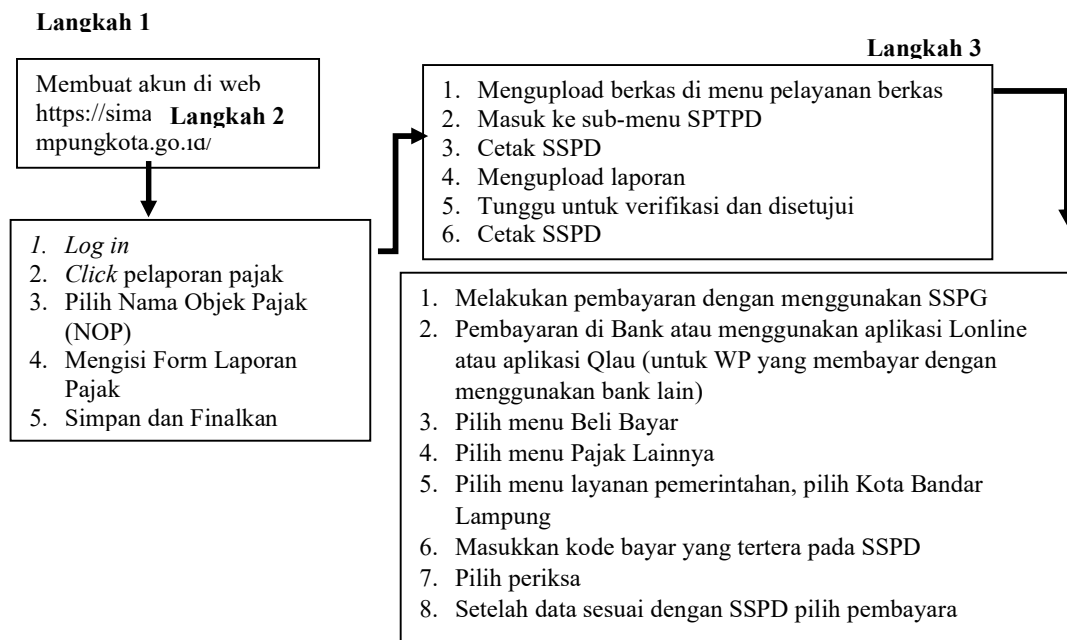
Atas dasar aturan di atas BAPENDA Kota Bandar Lampung melakukan inovasi pengembangan aplikasi yang diberi nama SIMANTAP, bertujuan mempermudah masyarakat dalam melaporkan dan membayar pajak. Tindakan tersebut dilakukan oleh BAPENDA karena aplikasi terdahulu SIMPATDA (Sistem Informasi Pendapatan Daerah) tidak bisa diakses oleh wajib pajak, dan atas dasar alasan tersebut dikembangkan aplikasi SIMANTAP, yang memungkinkan wajib pajak dapat mengakses langsung aplikasi ini dengan menggunakan PC, laptop, dan smart phone yang operasinal sistem berbasis android, kapanpun dan dimanapun. Dengan aplikasi ini wajib pajak akan dimudahkan untuk menerima pemberitahuan, melakukan pelaporan, pengecekan, hingga pembayaran.

Aplikasi SIMANTAP dapat melayani pengurusan pajak daerah dengan tujuan mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak, untuk jenis mata pajak tertentu yang antara lain; (1) Air Bawah Tanah, (2) Hiburan, (3) Hotel, (4) Restoran, (5) Parkir, dan (6) Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB), bersumber dari video resmi Pemerintah Kota Bandar Lampung (<https://www.youtube.com/watch?v=v7IPyVke3xl>).

Untuk memanfaatkan layanan melalui aplikasi SIMANTAP wajib pajak akan melalui beberapa tahapan atau langkah-langkah yang terbagi kedalam empat



langkah yang antara lain; (1) membuat akun di web resmi yang disediakan, (2) *log in* dan mengisi form, (3) meng upload berkas, laporan dan cetak SSPD, dan (4) melakukan pembayaran, proses tersebut secara sistematis ditampilkan berdasarkan alur atau tahapan seperti pada **Gambar 1.1** di bawah.



**Gambar 1.1**  
**Langkah-Langkah Penggunaan Simantap**

Pada Gambar 1.1 di atas dijelaskan tahapan bagaimana jika wajib pajak akan menggunakan aplikasi SIMANTAP saat ingin melakukan pembayaran pajak, yang pada tahapan terakhir nampak bahwa aplikasi SIMANTAP ini tidak dapat menyelesaikan aktivitas pembayaran, akan tetapi saat wajib pajak akan melakukan pembayaran wajib pajak diarahkan untuk melakukan pembayaran di Bank atau dapat melanjutkan tahapan selanjutnya (tahapan pembayaran) dengan menggunakan aplikasi mobile banking Bank tertentu. Aplikasi SIMANTAP tidak dapat melakukan proses pembayaran akan tetapi dapat

melakukan proses pelaporan pajak, dari hasil laporan tersebut data terakhir dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dengan menggunakan aplikasi terpisah.

Enam mata pajak yang prosesnya pelaporan dan pembayarannya dapat dilakukan di aplikasi SIMANTAP, sementara untuk beberapa mata pajak yang wajib pajaknya adalah masyarakat umum dengan jumlahnya besar justru prosesnya tidak dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi ini, contohnya pajak Reklame, pajak Penerangan Jalan, PBB dan BPHTB yang tertera pada Tabel 1.3, sementara teknologi pada prinsipnya dapat dioptimalkan dengan mengacu pada kebutuhan pasar atau masyarakat selama jika tujuan akhirnya adalah kepuasan pengguna, *E-government*, *e-commerce*, *e-education*, *e-laboratory* dan lain-lain yang berbasis elektronik adalah contoh perkembangan teknologi, Angelina dkk dalam Pebriandeski dkk (2024).

Penggunaan teknologi melalui aplikasi SIMANTAP untuk membantu wajib pajak dalam proses pembayaran pajak bukan upaya pertama kalinya bagi BAPENDA Kota Bandar Lampung, namun telah disampaikan sebelumnya di atas bahwa ada aplikasi lain yang telah dibuat oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung untuk membantu wajib pajak yaitu SIMPATDA, aplikasi terdahulu yang tidak dapat diakses oleh wajib pajak, akan tetapi hanya dapat diakses hanya oleh pegawai BAPENDA Kota Bandar Lampung, Kasubbid dan Kabid Bidang Pajak sebagai Verifikator dan Petugas Bidang Pajak sebagai Admin. Meskipun visi dari sebuah sistem adalah untuk membantu manusia dalam menghadapi persoalannya secara lebih efisien, cepat dan fleksibel namun tentu

kualitas dari sistem buatan (aplikasi) sebaiknya diperhatikan sehingga kebutuhan masyarakat pengguna sistem dapat terpenuhi.

Ketika membangun kualitas pengguna sistem SIMANTAP tentu ada hal lain yang juga patut diperhatikan oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung, dimana dalam optimalisasi penggunaan teknologi untuk menyampaikan pelayanan perlu memperhatikan variabel lain yang juga mendukung tersampainya pelayanan yang berkualitas, lalu bagaimana dengan institusi pemerintah yang bertanggung jawab secara undang-undang untuk memberikan pelayanan baik bagi masyarakatnya, yang dalam konteks ini ada didalam era teknologi sehingga layanan yang disampaikan tentu diadaptasikan juga dengan menggunakan keunggulan teknologi.

Implementasi pemerintah untuk mengoptimalkan layanannya yang di kenal dengan layanan publik telah mengadopsi teknologi, konsep pemerintahan yang secara utuh dalam menjalankan operasionalnya, sampai dengan menyampaikan pelayanan pada masyarakat yang dibantu dengan teknologi dengan keunggulannya, untuk menghasilkan kinerja yang efektif, efisien, dan fleksibel dikenal dengan *e-Government*. Pengertian *e-Government* itu sendiri yaitu proses menjalan kekuasaan negara atau pemerintah dalam menyediakan *public goods and service*, melihat pada aspek fungsi pemerintah, apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upayanya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, Lembaga Administrasi Negara (Lan) dalam Jusman (2019).

Definisi tentang *e-Government* telah disampaikan oleh Gartner dalam Jusman (2019) yang mengartikan *e-Government* adalah pengoptimalan dalam penyampaian pelayanan, partisipasi konstituen dan tata kelola berkelanjutan dengan mentransformasikan hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet, dan media baru, dengan aktifitas yang melingkupi *Government to Citizen*, *Government to Employee*, *Government to Busisnee*, dan *Government to Government*. Konsep pelayanan pemerintah yang didukung dengan peran teknologi dalam format *e- Government* di dalam pemerintah ini mengacu juga pada instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional yang dinyatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada penggunaan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pada penjelasan sebelumnya yaitu tentang tujuan Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam menghadirkan aplikasi SIMANTAP yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pada Wajib Pajak (WP) dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jenis pajaknya masing-masing. Tentu jika dilihat pada usia dari aplikasi ini (SIMANTAP) yang lahir di tahun 2023 masih relatif muda, segala bentuk respon yang diterima terkait dengan aplikasi ini merupakan hal yang sangat wajar. Masalah yang berkaitan dengan optimalisasi berdasarkan data penelitian yang diperoleh adalah aplikasi SIMANTAP untuk mata pajak Reklame tidak bisa digunakan oleh masyarakat (Perusahaan Reklame) tetapi bisa di akses oleh petugas atau admin Badan Pendapatan

Daerah (BAPENDA) Kota Bandar Lampung, wajib pajak Reklame harus datang ke kantor UPTD untuk melakukan pendaftaran sebagai wajib pajak baru atau perpanjangan pajak untuk mendapatkan SKPD sebagai dasar untuk membayar pajak reklame. Dan jika kita melihat potensi pendapatan pajak dari Pajak Reklame berdasarkan informasi pada **Tabel 1.3** dari tahun 2022 paling kecil capaiannya adalah 93,13% yang artinya relatif tinggi.

Informasi lain yang melalui observasi dengan melakukan interview bersama Bapak Zaenal Arifin Natapradja, S.Kom selaku Ka.Subbid Pajak Hotel, Hiburan, dan Pajak lainnya mengatakan;

*“Wajib Pajak yang telah menggunakan aplikasi SIMANTAP untuk melakukan pembayaran pajak pada Mata Pajak Air Bawah Tanah, Hiburan, Hotel, Restoran, Parkir, dan Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MBLB) adalah perusahaan yang telah diberikan usser name dan password, dan perusahaan di undang untuk diberikan pelatihan cara menggunakan aplikasi SIMANTAP”.*

*Sejauh ini tanggapan wajib pajak terhadap aplikasi SIMANTAP menunjukkan adanya penerimaan positif dan apresiasi terhadap inovasi ini. Wajib pajak menyambut baik keberadaan aplikasi ini karena memudahkan dan membantu mereka. Wajib pajak merasa puas ketika proses pelaporan dan pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor. Aplikasi ini juga membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi tatap muka di masa pandemi.*

Secara keseluruhan, tanggapan wajib pajak terhadap aplikasi SIMANTAP menunjukkan adanya penerimaan positif dan apresiasi terhadap inovasi ini, namun masih ada tantangan yang harus diatasi, terutama dalam hal aksesibilitas dan keandalan sistem. Berdasarkan pernyataan ini maka nampak bahwa SIMANTAP belum mampu memberikan keleluasaan bagi wajib pajak untuk dapat membuat akunnya (*usser name* dan *password*) atas dasar atau alasan apapun itu, sehingga masih ada perusahaan lain yang belum mendapatkan akun

untuk menggunakan SIMANTAP kemudian menggunakannya untuk membayar pajak.

Berdasarkan histori yang umumnya terjadi dipemerintahan yaitu pemerintah lupa untuk mengevaluasi apakah sistem yang telah diciptakan oleh pemerintah, sistem yang dapat membantu menyampaikan pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif sudah terpenuhi visi dan misinya, namun sebelum tercapai visi dan misi sistem tersebut pemerintah justru memutuskan untuk menciptakan sistem baru yang menjadikan masyarakat bingung, terlebih lagi demikian juga jauh dari prinsip efisiensi, karena dengan menciptakan sistem baru belum tentu tidak menghabiskan biaya yang lebih besar dari pada menemukan masalah dalam sistem yang lama lalu memperbaikinya, atau mengembangkan manfaat dari sistem sehingga pada akhirnya menjawab kebutuhan masyarakat.

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, yang berkaitan dengan kualitas sistem, informasi, dan Kualitas Pelayanan telah menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas sistem, kualitas sistem informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna telah dilakukan oleh Novita dkk (2024) menyatakan bahwa secara parsial atau individu (variabel kualitas sistem, kualitas sistem informasi, kualitas pelayan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem atau aplikasi. Penelitian lain yang ada dalam objek penelitian yang sama, yaitu berkaitan dengan menguji pengaruh *E-Cervice Quality* terhadap pengguna aplikasi yang telah dilakukan oleh Septiyawati dkk (2025) menyatakan bahwa *E-Cervice Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

Meskipun aplikasi SIMANTAP telah dirancang sebagai solusi digital untuk mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak daerah, namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa adopsi aplikasi ini masih sangat terbatas. Dari sekitar 7.000 wajib pajak terdaftar di Kota Bandar Lampung, hanya 275 wajib pajak yang telah diberikan akun untuk mengakses dan menggunakan aplikasi SIMANTAP. Hal ini menunjukkan bahwa baru sekitar 3,9% dari total wajib pajak yang memanfaatkan teknologi ini.

**Tabel 1. 4**  
**Data Potensi Wajib Pajak dan Data Pengguna Aplikasi Simantap**  
**Tahun 2025**

NO	OBJEK PAJAK	JUMLAH WAJIB PAJAK	WAJIB PAJAK PENGGUNA SIMANTAP	JUMLAH	KETERANGAN
1	PAJAK REKLAME	5397	0	5397	WP BELUM BISA MENGGUNAKAN APLIKASI
2	PAJAK HIBURAN	87	36	51	
3	PAJAK RESTORAN	980	113	867	
4	PAJAK HOTEL	164	53	111	
5	PAJAK AIR TANAH	460	52	408	
6	PAJAK PARKIR	817	21	796	
7	PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM	4	0	4	WP BELUM ADA YG MENGGUNAKAN APLIKASI
	JUMLAH	7909	275	7634	

Fakta ini menimbulkan pertanyaan besar: mengapa sebagian besar wajib pajak belum mendapatkan atau bahkan belum menggunakan akun untuk mengakses SIMANTAP? Apakah karena kendala teknis, hambatan sistem, keterbatasan informasi, atau karena kualitas layanan digital yang belum memenuhi harapan pengguna? Padahal, keberhasilan suatu sistem informasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sisi teknis atau fungsionalitas aplikasi, tetapi juga

pada bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas *E-Cervice* yang diberikan mampu mendorong kepuasan dan penerimaan pengguna.

Rendahnya tingkat pemanfaatan SIMANTAP ini menjadi indikator perlunya evaluasi dan kajian lebih lanjut terhadap kualitas sistem yang digunakan, kualitas informasi yang ditampilkan, serta kualitas layanan digital yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian ini untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan *E-Cervice Quality* terhadap kepuasan pengguna SIMANTAP, sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan pengembangan layanan pajak daerah secara digital yang lebih efektif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, maka tema penelitian yang penulis pilih untuk penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN *E-CERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SIMANTAP BAPENDA KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di jelaskan di atas, yang menjelaskan masalah yang berhubungan dengan kualitas sistem, dengan menciptakan SIMANTAP sebagai produk dari sistem untuk pelayanan BAPENDA Kota Bandar Lampung, dengan penciptaan sistem informasi yang bertujuan untuk membangun Kepuasan Pengguna Sistem. Berdasarkan hal



tersebut maka masalah secara umum yang sedang dihadapi oleh Bapenda Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Diturunkannya penetapan target dimasa kondisi perekonomiann masyarakat yang berangsur-angsur pulih menjadikan BAPENDA Kota Bandar Lampung kehilangan kesempatan untuk mengoptimalkan pendapatan pajaknya yang mampu membantu pemerintah pada percepatan pembangun setelah mengalami krisis di masa pandemi.

Sistem atau aplikasi yang digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan dalam membantu wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak masih belum dapat mengakomodir pembayaran mata pajak secara langsung oleh masyarakat (pemilik perusahaan) Reklame yang telah memberikan potensi pendapatan relatif tinggi, dengan jumlah perolehan pajak terkecil 93,19%.

Aplikasi atau sistem yang digunakan (SIMANTAP) untuk membantu wajib pajak dalam membayar pajak merupakan penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya, akan tetapi masih ditemukan tahap penggunaan layanan yang terpisah, antara pelaporan dengan menginput informasi kedalam sistem, dengan pembayaran pajak, yang pelaksanaannya wajib pajak masih harus keluar dari sistem SIMANTAP untuk masuk kedalam sistem mobile banking tertentu atau aplikasi Qlau untuk wajib pajak yang tidak membayar pajak melalui rekening Bank Lampung.

Jumlah user aplikasi SIMANTAP hanya yang telah dibuatkan akun (*usser name* dan *password*), atau perusahaan yang telah diundang ke kantor

BAPENDA Kota Bandar Lampung untuk diberikan pelatihan. Wajib pajak yang diundang merupakan perusahaan yang dinilai sudah mapan dan memiliki tertib administrasi yang sudah optimal serta memiliki omzet yang besar.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung?
3. Apakah *E-Cervice Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung?
4. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Cervice Quality*, secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung?

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *E-Cervice Quality* Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung.

4. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan setidaknya dua manfaat, antara lain adalah:

#### 1. Manfaat Praksis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan, dalam hal ini bagi BAPENDA Kota Bandar Lampung, khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Simantap BAPENDA Kota Bandar Lampung.

#### 2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi atau informasi tambahan dalam menganalisis isu atau masalah serupa, khususnya memberikan informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Cervice Quality*, dan Kepuasan Pengguna Sistem atau Aplikasi dalam lingkup pengetahuan Manajemen Pemasaran.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disajikan secara tersusun sebagai mana dijelaskan di bawah:

**BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, berkaitan dengan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Cervice Quality*, dan Kepuasan Pengguna Sistem.

**BAB III: Metodologi Penelitian**

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian, jenis penelitian Kuantitatif, Model Penelitian, Objek Penelitian, Teknik dan Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yaitu teknik pencarian data, metode olah data, dan metode yang digunakan untuk memproses data, dengan menggunakan aplikasi SPSS.

**BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bab ini berisi analisis, pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : Kesimpulan Dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian, rekomendasi berdasarkan hasil penelitian bagi bidang yang memiliki kewenangan dalam pengelola atau optimalisasi pelayanan di Kantor BAPENDA Kota Badar Lampung, dan peneliti selanjutnya.