

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

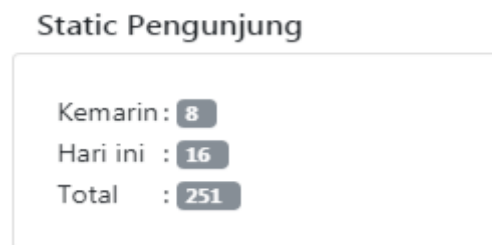
Teknologi dan Komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Kedua hal ini membentuk hal baru lainnya yang bisa kita nikmati yaitu kemudahan mendapatkan dan menyalurkan informasi.

Pemerintah juga harus sigap untuk menghadapi perkembangan teknologi dan informasi, agar masyarakat merasakan betul manfaat perkembangan teknologi dan informasi. Perkembangan ini jika dihadapi dengan sigap oleh kedua belah pihak baik pemerintah dan masyarakat maka terwujudlah era digital yang selama ini kita dengar melalui berbagai macam media.

Selain pemerintah, masyarakat juga harus siap dengan kemajuan teknologi informasi, karena fungsi dari peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi ini adalah untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan bukan hanya golongan tertentu. Masih banyak masyarakat yang kurang mengerti dengan manfaat saluran informasi dan pelayanan moderen ini, yang menjadikan pelayanan ini tidak maksimal seperti yang diharapkan. Masyarakat harus sadar dan mengerti dengan teknologi, jika kedua pihak antara pemerintah dan masyarakat saling terhubung dengan baik dengan teknologi maka akan menciptakan situasi yang produktif.

Dalam penelitian ini peneliti akan menganalisis bagaimana manfaat perkembangan teknologi informasi bagi pemerintahan itu sendiri dan juga masyarakat melalui program *e-Government* di ruang lingkup pemerintah Kota

Gorontalo. *e-Government* ini adalah salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang menuntut kemudahan mengakses informasi dan pelayanan publik, dengan program ini maka masyarakat bisa secara *real time* bisa mengetahui informasi-informasi yang akan disampaikan oleh pemerintah. Pelayanan ini disediakan dalam bentuk *website*, di *website* tersebut tersedia informasi mengenai pajak daerah, laba, retribusi dan lain-lain.

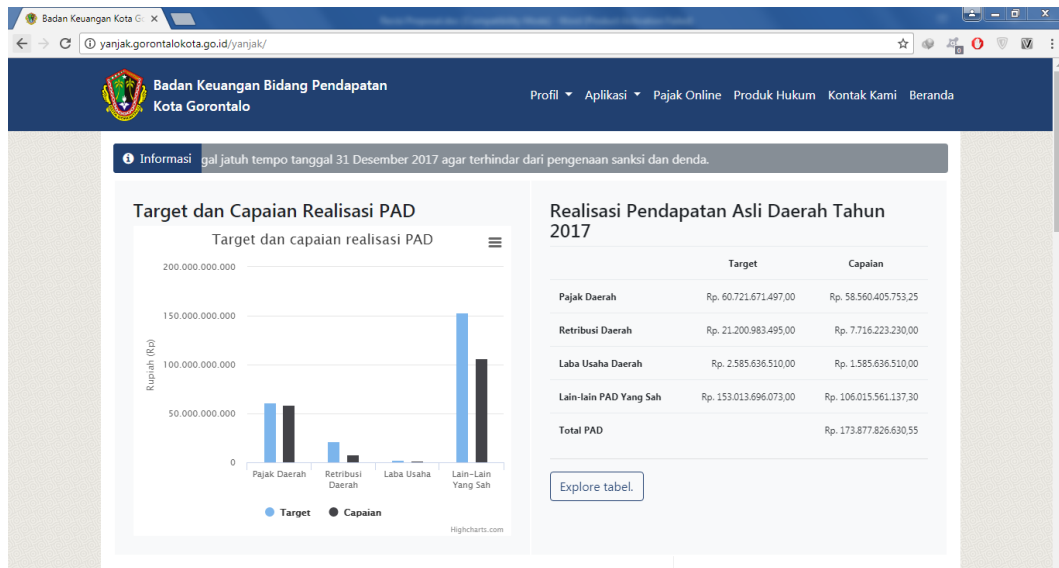


Gambar 1. Statistik Pengunjung website <http://yanjak.gorontalo.go.id>

*Data tanggal 27 November 2017*

*Website* ini rata-rata dikunjungi 250 kali dalam sebulan oleh masyarakat yang ingin membayar pajak ataupun melihat informasi tentang pajak di daerah. Tersedia juga aplikasi berbasis web untuk membayar pajak usaha dan pajak bumi dan bangunan (PBB), sebelumnya masyarakat yang ingin membayar pajak harus datang ke kantor dengan mengisi beberapa formulir, namun kini setelah disediakan website <http://yanjak.gorontalo.go.id> masyarakat diharapkan lebih muda untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Gambar 2. Tampilan awal Website



Website: <http://yanjak.gorontalo.go.id>

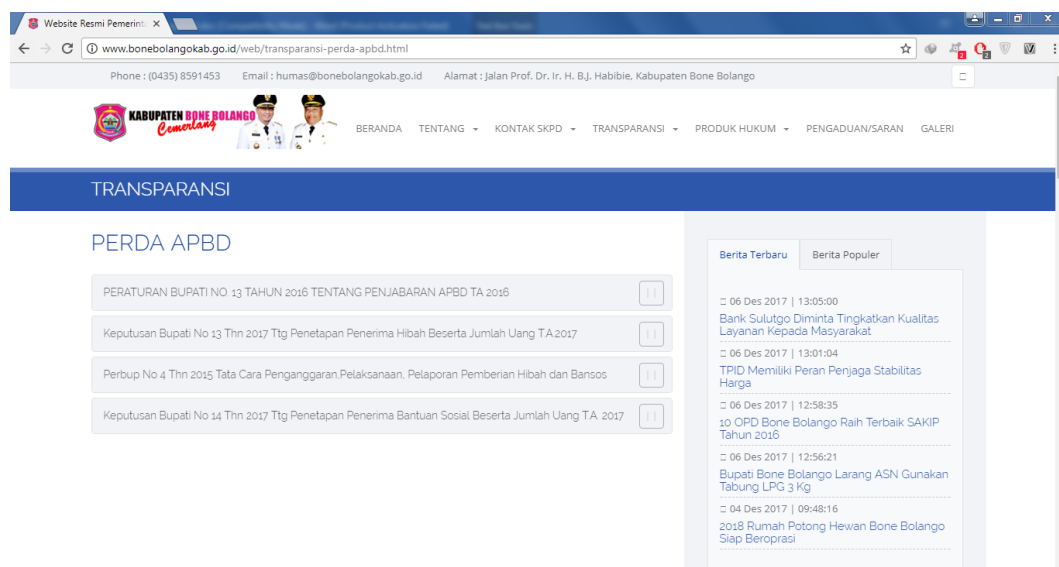
Fokus penelitian ini adalah pelayanan aplikasi berbasis web yang di kelola oleh Badan Keuangan Bidang Pendapatan Kota Gorontalo, melalui website <http://yanjak.gorontalo.go.id> Pemerintah Kota Gorontalo menyediakan informasi berupa Pajak Daerah dan PAD (Pendapatan Asli Daerah) yang bisa diakses *real time* oleh pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Dalam website ini juga Pemerintah menyediakan aplikasi berbasis web kepada masyarakat yang ingin membayar Pajak secara lebih mudah.

Gambar 3. Form Pencarian NOP

The screenshot shows the 'PAJAK ONLINE' section of the website. It features a search form for 'Pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB-P2)'. The form includes a 'Cek NOP' button and a text input field with the placeholder text 'Example: 75.71.xxx.xxx.xxx.xxx.x'. Below the form, there is a footer containing contact information for Badan Keuangan Bidang Pendapatan Kota Gorontalo, including the address 'Jl. Nani Wartabone Call Center, 0811-435-0303', email 'pendapatan@gorontalo.go.id', and a counter 'Counter: Kemarin 3 | Hari ini 2 | Total 210'.

Sebagai perbandingan data website pelayanan ini, peneliti mengambil contoh website informasi dan pelayanan publik di Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Website ini juga terdiri dari beberapa layanan informasi dan layanan publik namun tidak terdapat pelayanan pajak seperti pada website <http://yanjak.gorontaloikota.go.id> karena pelayanan ini merupakan yang pertama di Gorontalo. Gambar dibawah adalah salah satu layanan yang tersedia di website resmi Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.

Gambar 4. Tampilan Website <http://www.bonebolangokab.go.id>



Berdasarkan uraian diatas, dilakukan penelitian dengan judul **“Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Saluran Informasi dalam Pelayanan Pajak** (Kajian Pada Program Aplikasi Berbasis Web Melalui Website <http://yanjak.gorontaloikota.go.id>)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, masalah dapat di identifikasi sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya website-website Pemerintah khususnya Pemerintah Kota Gorontalo sebagai media e-government.
2. Informasi mengenai perpajakan yaitu self assessment dan official assessment masih kurang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti merumuskan sebuah masalah yaitu “Bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Saluran Informasi dalam Pelayanan Pajak di Badan Keuangan Bidang Pendapatan Kota Gorontalo ?.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi sebagai saluran informasi dalam pelayanan pajak di Badan Keuangan Bidang Pendapatan Kota Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan pengetahuan mengenai peran teknologi informasi sebagai saluran informasi moderen bagi masyarakat.

### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini untuk memberikan sumbangsi pemikiran dan juga ide baru bagi perkembangan informasi di masyarakat khususnya masyarakat Kota Gorontalo bahwa dengan kemajuan Teknologi Informasi ini bisa memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi dari pemerintah mengenai pembangunan di Kota Gorontalo dan juga mendapatkan pelayanan publik yang lebih mudah dan moderen contohnya pembayaran pajak secara online.