

Evaluasi Penerapan Kebijakan e-SATRiA terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah Kota Bandung

Evaluation of The e-SATRiA Policy Application towards Increasing Local Tax Revenues of Bandung City

Haris Saeful Rohim

Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi)

E-mail: haris.saeful.amp16@polban.ac.id

Etti Ernita Sembiring

Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi)

E-mail: etti.ernita@polban.ac.id

Darya Setia Nugraha

Politeknik Negeri Bandung (D4-Akuntansi Manajemen Pemerintahan/Akuntansi)

E-mail: darya.setia@polban.ac.id

Abstract : *This study aims to evaluate the implementation of the electronic-self assessment tax reporting application (e-SATRiA) policy at the Bandung City Regional Revenue Management Agency. The research method that the writer uses is qualitative research with data collection techniques by means of observation, interviews, and documentary studies or triangulation. The data analysis technique that the author uses in this study is the Miles and Huberman Model. The data source used in this research is primary data, namely from the results of interviews with BPPD Bandung city employees, while secondary data is obtained from the target data and the realization of regional tax revenues in the city of Bandung and the data obtained from the public satisfaction questionnaire on the e-SATRiA system. The results of this study indicate that the implementation of the e-SATRiA policy has been good, but the benefits have not been felt maximally because there are still policies that allow taxpayers to pay directly to the BPPD office of Bandung city.*

Keywords : *e-SATRiA, BPPD of Bandung City.*

1. Pendahuluan

Pemerintah daerah melakukan berbagai cara agar penerimaan pajak daerah terus mengalami peningkatan demi terlaksananya pembangunan daerah dan juga terealisasinya program-program kerja dari pemerintah. Sebagai salah satu inovasi terbaru pada zaman ini, maka diciptakanlah suatu sistem karena segala sesuatunya sekarang sudah terbantu dengan adanya teknologi. Setiap pekerjaan menjadi lebih mudah dan efektif karena adanya sistem yang membantu pekerjaan manusia. Termasuk didalamnya mengenai urusan bidang perpajakan. Metode pembayaran pajak sudah banyak yang menggunakan sistem terkomputerisasi, seperti aplikasi yang diluncurkan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung pada akhir tahun 2016 yakni aplikasi yang dinamakan *Electronic Self Assessment Tax Reporting Application* atau biasa disebut e-SATRiA. e-SATRiA merupakan suatu teknologi terbaru sebagai bentuk salah satu upaya pemerintah Kota Bandung dalam mengefektifkan pelaporan pajak daerah berbasis web dan aplikasi.

Menurut Ridwan Kamil (2018) segala urusan mengenai pembayaran pajak telah dipermudah

oleh e-SATRIa, wajib pajak tidak perlu lagi ke Kantor BPPD Kota Bandung untuk membayarkan kewajibannya karena saat ini wajib pajak dapat melakukannya melalui e-SATRIa. e-SATRIa ini juga menutup celah akan terjadinya pungutan liar, karena sistem transaksi secara langsung telah terputus, sehingga wajib pajak dengan petugas tidak bertemu secara langsung. KEMENPANRB menyatakan bahwa e-SATRIa berhasil memasuki TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik pada tahun 2018 dan selanjutnya e-SATRIa ini kembali diuji untuk memasuki TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018. Maka dari itu perlu diketahui apakah e-SATRIa dapat menjadi salah satu faktor terjadinya kestabilan dan peningkatan penerimaan pajak daerah di Kota Bandung atau tidak, kemudian apakah e-SATRIa telah dioperasikan secara maksimal dalam penerapannya, lalu apakah dalam penerapannya e-SATRIa memiliki faktor-faktor pendukung dan penghambat, dan apa yang menyebabkan realisasi penerimaan pajak daerah tidak sesuai dengan targetnya. Dengan adanya *Electronic-Self Assessment Tax Reporting Application* atau e-SATRIa, kultur atau kebiasaan dari interaksi antara Wajib Pajak dengan para petugas akan berubah, begitu pula dengan jumlah realisasi dari target penerimaan Pajak Daerah pun tentunya akan terpengaruhi.

2. Kajian Pustaka

2.1. Teori Kebijakan

Definisi kebijakan publik dikategorikan menjadi dua macam oleh Leslie A. Pal dalam Widodo (2010:10), yaitu definisi yang lebih menekankan pada maksud dan tujuan utama kebijakan; dan definisi yang lebih menekankan pada dampak dari tindakan pemerintah. Kemudian menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.

2.2. Pajak Daerah

2.2.1. Pengertian Pajak

Pajak Daerah menurut UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 10 merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau suatu badan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.2.2. Prinsip-prinsip Pajak Daerah

Demi terwujudnya efisiensi dan efektivitas pemungutan pajak daerah, terdapat beberapa prinsip umum yang harus dipenuhi, antara lain : (1) Keadilan, (2) Kepastian, (3) Kemudahan, dan (4) Efisiensi.

2.2.3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Dalam penyelenggaraannya, pemerintah telah menerbitkan PP No. 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan Penetapan Kepala Daerah (*Official Assessment System*) dan/atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak (*Self Assessment System*).

2.3. *Self Assessment System*

2.3.1. Pengertian Self Assessment System

Menurut UU No. 06 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merupakan suatu sistem pemungutan pajak dengan Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajak yang terhutang.

2.3.2. Ciri-ciri Self Assessment System

Mardiasmo (2011:7) menyebutkan bahwa ciri-cirinya adalah sebagai berikut : (1) Wewenang

untuk menentukan besaran pajak terutang berada pada Wajib Pajak, (2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, melaporkan, dan menyetorkan pajak terutangnya sendiri, dan (3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya bertindak untuk mengawasi.

2.4. Electronic-Self Assessment Tax Reporting Application (e-SATRiA)

2.4.1. Pengertian e-SATRiA

Electronic-Self Assessment Tax Reporting Application (e-SATRiA) merupakan suatu aplikasi pajak berbasis online yang memiliki fungsi memberikan fasilitas pada wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya tanpa perlu datang ke kantor pelayanan pajak.

2.4.2. Objek Pajak e-SATRiA

Sebagaimana yang dijelaskan dalam Perda Kota Bandung No. 20 Pasal 81 Ayat (2) Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, bahwa objek pajak yang menggunakan sistem aplikasi berbasis online adalah 4 (empat) objek pajak, yakni : (1) Hotel, (2) Restoran, (3) Hiburan, dan (4) Parkir.

2.4.3. Fungsi e-SATRiA

e-SATRiA berfungsi sebagai alat atau media bagi wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak dengan memiliki kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan dan melaporkan sendiri pajak terutangnya melalui e-SATRiA.

2.4.4. Landasan Hukum Penerapan e-SATRiA

e-SATRiA merupakan pengimplementasian dari Perda Kota Bandung No. 20 Pasal 81 Ayat (1) Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang berbunyi Walikota atau Pejabat yang ditunjuk dapat menetapkan dan menempatkan personil dan/atau peralatan manual maupun program aplikasi online pada obyek pajak tertentu. Objek pajak sebagaimana dimaksud meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir.

2.4.5. Pelaksanaan e-SATRiA

Dalam pelaksanaannya, wajib pajak melaporkan pajak terutangnya melalui website atau aplikasi e-SATRiA di laptop ataupun gawai. Setelah melakukan pelaporan, pihak BPPD Kota Bandung akan memverifikasi dan memberikan kuisisioner kepuasan pelayanan pajak melalui website atau aplikasi e-SATRiA tanpa tatap muka secara langsung, sehingga e-SATRiA juga dapat meminimaisir terjandinya pungutan liar. Setelah terverifikasi, wajib pajak akan diberikan kode pembayaran yang pembayarannya dapat dilakukan melalui Bank Jawa Barat sebagai Kas Daerah Kota Bandung atau melalui Kantor Pos, Tokopedia, dan Indomart selaku mitra dari Pemerintah Kota Bandung. Implementasi inovasi pelayanan pajak ini dilaksanakan dengan model kolaborasi antar dengan Wajib Pajak yang dilaksanakan dengan prinsip saling menguntungkan, berikut merupakan para pihak yang terlibat dalam inovasi ini : (1) Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, (2) Bank BJB, (3) Petugas Pajak yang melakukan verifikasi, dan (4) Masyarakat/Wajib Pajak.

2.4.6. Sumber Daya e-SATRiA

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah sudah memiliki infrastruktur yang mumpuni untuk penerapan aplikasi e-SATRiA, berikut dapat dilihat infrastruktur yang sudah dimiliki BPPD Kota Bandung. Keseluruhan anggaran bersumber dari APBD Kota Bandung, selain pembangunan infrastruktur secara fisik berupa Hardware, dibutuhkan pula software dan brainware.

2.4.7. Output e-SATRiA

Penerapan aplikasi e-SATRiA sebagai layanan pajak berbasis online ini menghasilkan output sebagai berikut : (1) Memberikan kecepatan dalam membayar pajak daerah, (2) Memberi kemudahan dalam melakukan pelaporan pajak daerah, (3) Mengurangi antrian pelayanan Pajak Daerah di kantor BPPD Kota Bandung, dan (4) Penerimaan Pajak Daerah menjadi lebih cepat

diterima sehingga dapat menunjang percepatan Pembangunan Daerah.

2.4.8. Kelebihan e-SATRIa

e-SATRIa memiliki kelebihan dalam sistem pelayanan pembayaran pajak, dikembangkan secara online dengan kelebihan sebagai berikut : (1) Papperless Service, (2) No Contact Body, (3) Online Verification, (4) Online Payment, (5) Online Public Satisfaction Survey Scale, dan (6) Electronic Self Assesment.

3. Metode Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu *electronic-Self Assessment Tax Reporting Application* (e-SATRIa) sebagai variabel bebas dan Penerimaan Pajak Daerah sebagai variabel terikat. Penulis melakukan penelitian ini dengan berfokus pada indikator yang akan dijelaskan melalui tabel berikut ini :

Tabel 1 Tabel Operasional Variabel

No.	Perspektif	Dimensi	Indikator
1.	e-SATRIa	Penerapan Kebijakan e-SATRIa	1. Komunikasi
			2. Sumberdaya
			3. Disposisi
			4. Struktur Birokrasi (Teori George Edward III)
			1. Kecepatan dalam Membayar Pajak Daerah
			2. Kemudahan dalam Melakukan Pelaporan Pajak Daerah
			3. Pengurangan Antrian Pelayanan Pajak Daerah di Kantor BPPD Kota Bandung
			4. Kecepatan Penerimaan Pajak Daerah (Output e-SATRIa)
			1. Menghitung sendiri
			2. Membayar sendiri
			3. Melaporkan sendiri (Self Assessment System dalam UU No. 6 Tahun 1983 tentang KUP)
2.	Penerimaan Pajak Daerah dengan e-SATRIa	Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah dengan e-SATRIa	1. Peningkatan
			2. Kestabilan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilaksanakan di Kantor BPPD Kota Bandung yang beralamat di Jl. Wastu Kencana No. 2 Tamansari Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan sejak keluarnya ijin penelitian dalam kurun

waktu kurang lebih 6 (enam) bulan, terhitung dari bulan November 2019 s/d. Agustus 2020. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data subjek dan data dokumenter. Dalam penelitian ini yang menjadi data subjek adalah hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait yakni pihak BPPD Kota Bandung. Sedangkan yang menjadi data dokumenter adalah data target dan realisasi penerimaan pajak daerah di Kota Bandung, dan kuisioner kepuasan masyarakat pada e-SATRiA. Kemudian hasil wawancara peneliti mengenai e-SATRiA dan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Bandung merupakan sebagai data primer. Lalu data target dan realisasi penerimaan pajak daerah dan kuisioner kepuasan pelayanan masyarakat pada e-SATRiA merupakan sebagai data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu : teknik observasi, teknik wawancara, teknik dokumentasi, atau triangulasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan merupakan Model Miles dan Huberman. Selanjutnya aktivitas yang dilakukan dalam menganalisis data diantaranya : Data Collection, Data Reduction, Data Display, dan Conclusion Drawing / Verificatin. Sedangkan uji keabsahan data yang akan dilakukan meliputi : Uji Kredibilitas, Uji Transferability, Uji Dependability, dan Uji Confirmability.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Observasi, wawancara, dan dokumentasi dilakukan untuk sumber data yang sama secara serempak. Observasi dilakukan dengan cara melihat data target dan realisasi dari penerimaan pajak daerah kota bandung dari 4 (empat) tahun sebelum menggunakan e-SATRiA dan 2 (dua) tahun setelah menggunakan e-SATRiA, melihat bagaimana tata kerja pengoperasian e-SATRiA, dan melihat bagaimana pengawasan yang dilakukan BPPD kota bandung dalam penerimaan pajak daerahnya. Kemudian wawancara dilakukan dengan 3 (tiga) informan atau narasumber di Kantor BPPD Kota Bandung, yaitu Kepala Sub-Bagian Data dan Sistem Informasi beserta jajarannya, Kepala Sub-Bagian Pajak Hotel dan Pajak Restoran beserta jajarannya, dan Kepala Sub-Bagian Pajak Hiburan dan Pajak Prakir beserta jajarannya. Dilakukan juga pengumpulan dokumen terkait mengenai penerapan e-SATRiA, data target dan realisasi penerimaan pajak daerah yang menggunakan e-SATRiA untuk tahun 2013 hingga tahun 2018, dan hasil perolehan survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada e-SATRiA sebagai kuisioner yang diberikan oleh pihak BPPD kota bandung kepada wajib pajaknya. Sehingga penulis dapat mengevaluasi penerapan e-SATRiA sebagai suatu sistem yang menerapkan *self assessment system* dengan berdasarkan kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku, dan juga berdasarkan output yang telah ditentukan dalam penerapan e-SATRiA. Penulis juga dapat mengetahui ada tidaknya faktor yang diberikan oleh e-SATRiA terhadap peningkatan dan kestabilan dari penerimaan pajak daerah di kota bandung bagia jenis pajak yang menggunakan e-SATRiA.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Evaluasi Implementasi Kebijakan e-SATRiA

Penerapan e-SATRiA merupakan pengimplementasian Perda Kota Bandung No. 20 Pasal 81 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Oleh karena itu, penerapan e-SATRiA tidak terlepas dari kebijakan yang mendasarinya. Berhasil atau gagalnya pengimplementasian kebijakan e-SATRiA dapat dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, antara lain : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.

Proses penyampaian informasi dari pihak pemerintah, yaitu BPPD Kota Bandung kepada wajib pajak mengenai e-SATRiA sudah baik. Pihak BPPD Kota Bandung memberikan surat pemberitahuan kepada wajib pajak mengenai penerapan e-SATRiA begitu pula username dan password yang dapat wajib pajak gunakan dalam pengoperasian e-SATRiA. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah sudah memiliki infrastruktur yang mumpuni untuk penerapan aplikasi e-

SATRIa. Sumberdaya manusia pada kantor BPPD Kota Bandung untuk menyampaikan informasi penerapan kebijakan e-SATRIa sudah cukup memadai, sehingga pihak BPPD Kota dapat mensosialisasikan penerapan kebijakan e-SATRIa di beberapa unit tempat secara berkala. Penerapan kebijakan e-SATRIa merupakan kemauan dan keinginan dari BPPD Kota Bandung guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif, juga sebagai penguatan teknologi melalui kebijakan sistem inovasi. Sumberdaya yang dibutuhkan untuk pengimplementasian kebijakan e-SATRIa sudah cukup. Pihak BPPD Kota Bandung sebagai pelaksana (*implementors*) telah mengetahui betul apa dan bagaimana untuk menerapkan e-SATRIa. BPPD Kota Bandung mempunyai keinginan untuk menerapkan e-SATRIa sebagai alat pelaporan pajak yang dapat membantu wajib pajak untuk melaporkan pajak terutang serta membuat penerimaan pajak di kota Bandung menjadi lebih cepat diterima.

4.2.2. Evaluasi Penerapan e-SATRIa

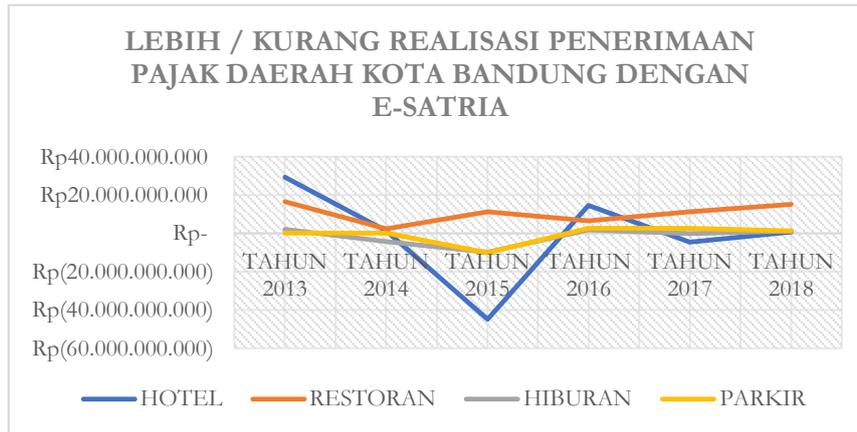
Berdasarkan UU No. 6 Tahun 1983 tentang KUP, *Self Assessment System* mengandung 4 (empat) unsur tahapan, yakni tahap pendataan dan pendaftaran, menghitung, membayar dan melaporkan. Pada tahap pendataan dan pendaftaran, wajib pajak mendaftarkan dirinya sendiri kepada kantor BPPD kota Bandung untuk mendapatkan *username* dan *password* untuk penggunaan e-SATRIa, dan bagi wajib pajak yang sudah terdaftar maka akan diberikan surat pemberitahuan yang berisikan *username* dan *password* untuk penggunaan e-SATRIa. Namun masih terdapat wajib pajak yang belum mendaftarkan kegiatan usahanya sehingga pihak BPPD kota Bandung masih melakukan survey dan pendataan. Pada tahap menghitung, wajib pajak memasukan dasar pengenaan pajak serta bukti-bukti penerimaannya kedalam e-SATRIa, kemudian e-SATRIa akan menghitung jumlah pajak terutang yang nantinya harus dibayarkan. Namun masih terdapat wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak secara langsung dikarenakan masih terdapat kebijakan yang memperbolehkannya. Pada tahap Membayar, wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya sendiri di *ATM* atau *Teller Bank* BJB setelah mendapatkan nomor bayar dari e-SATRIa. Namun masih terdapat wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak secara langsung dikarenakan masih terdapat kebijakan yang memperbolehkannya. Dan pada tahap Melaporkan, wajib pajak melaporkan SPTPD dengan bukti-bukti penerimaannya sendiri melalui e-SATRIa. Namun masih terdapat wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak secara langsung dikarenakan masih terdapat kebijakan yang memperbolehkannya.

Terdapat faktor pendukung dalam penerapan e-SATRIa yaitu, Sosialisai yang berkelanjutan, Fasilitas kantor yang memadai, Pengawasan yang baik, dan Penghargaan bagi wajib pajak. Kemudian dalam penerapan e-SATRIa juga terdapat faktor penghambat yaitu, Kurangnya kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak. Penerapan e-SATRIa sudah baik, sistem dapat berfungsi dengan baik dan sangat membantu baik bagi wajib pajak dan juga pihak BPPD kota Bandung. e-SATRIa memberikan kecepatan bagi wajib pajak dalam membayarkan pajak, memberikan kemudahan dalam melakukan pelaporan pajak, mengurangi antrian pelayanan pajak di kantor BPPD kota Bandung, dan membuat penerimaan pajak daerah menjadi lebih cepat diterima. Meski begitu, penerapan e-SATRIa belum dapat dirasakan secara maksimal manfaatnya dikarenakan masih terdapat kebijakan yang memperbolehkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya secara langsung di kantor BPPD kota Bandung.

4.2.3. Evaluasi Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah

e-SATRIa dicanangkan pada akhir tahun 2016 dan mulai diterapkan pada awal tahun 2017. Maka dari itu, penulis meneliti data target dan realisasi dari penerimaan pajak daerah untuk tahun 2013 hingga 2016 sebagai masa sebelum menggunakan e-SATRIa, dan tahun 2017 sampai dengan 2018 sebagai masa setelah menggunakan e-SATRIa.

Gambar 1 Grafik Data Lebih/Kurang Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Kota Bandung



Tercapai atau tidaknya target penerimaan pajak daerah ini tidak tergantung pada e-SATRIA, karena memang penerimaan pajak bersifat fluktuatif. Target setiap tahunnya dapat berubah-ubah tergantung pada jumlah wajib pajak di tahun yang bersangkutan. Akan tetapi dari grafik tersebut diatas dapat diamati bahwa sebelum menggunakan e-SATRIA, penerimaan pajak daerah untuk 4 sub-bidang pajak daerah ini cenderung tidak stabil. Grafiknya naik dan turun secara signifikan tidak stabil. Karena tidak adanya e-SATRIA, wajib pajak mungkin banyak yang terlambat dalam membayarkan kewajibannya dikarenakan kesulitan mengatur waktu untuk membayarkan kewajibannya ke kantor BPPD dan di kantor BPPD pun diharuskan untuk mengantri sehingga diperlukan waktu yang cukup lama karena mengingat jumlah wajib pajak di kota Bandung sangatlah banyak. Sedangkan setelah diterapkannya e-SATRIA, meskipun penerimaan pajak bersifat fluktuatif dan target setiap tahunnya dapat berubah-ubah sehingga tidak dapat dibandingkan begitu saja penerimaan pajak daerah setiap tahunnya, akan tetapi dapat dilihat garis selisih atau lebih/kurang dari penerimaan pajak daerah secara signifikan cenderung lebih stabil. Karena dengan adanya e-SATRIA, wajib pajak akan terbantu sekali sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor BPPD Kota Bandung, karena pelaporan pajak dapat dilakukan dimanapun melalui e-SATRIA dan pembayarannya langsung melalui ATM atau Bank BJB terdekat.

4.2.4. Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat pada e-SATRIA

e-SATRIA memiliki survey kepuasan didalam sistem nya, sehingga wajib pajak diharuskan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat dalam penggunaan e-SATRIA sebelum mereka mendapatkan nomor bayar untuk pajak terutang mereka. Survey ini diberikan kepada wajib pajak sebagai upaya guna mengetahui bagaimana penilaian pelayanan yang telah diberikan oleh BPPD kota Bandung. Berikut merupakan nilai perolehan survey kepuasan masyarakat dan berhasil penulis dapatkan untuk tahun 2020 dari bulan Januari hingga bulan Juni.

Tabel 2 Nilai Perolehan Survey Kepuasan Masyarakat pada BPPD Kota Bandung Tahun 2020

	Triwulan I			Triwulan II		
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
Nilai SKM e-SATRIA	N/A	N/A	N/A	86,29	82,23	83,17
Rata-rata Nilai SKM BPPD Kota Bandung Keseluruhan	92,73	93,08	91,66	86,29	82,23	92,20

Keterangan Indeks Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat

A (Sangat Baik)	88,31 – 100
B (Baik)	76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada triwulan I atau pada bulan januari hingga bulan maret nilai survey kepuasan masyarakat yang didapatkan dengan penggunaan e-SATRIa adalah null (N/A) , dikarenakan datanya tidak lengkap. Wajib pajak tidak mengisi semua pertanyaan yang telah disediakan pada survey kepuasan masyarakat. Itu mengartikan bahwa dengan wajib pajak tidak mengisi survey kepuasan masyarakat dengan lengkap, wajib pajak tetap bisa mendapatkan nomor bayar dan melanjutkan pembayaran untuk pelaporan pajaknya. Namun pada triwulan II nilai perolehan survey kepuasan masyarakat dari e-SATRIa muncul. Dan secara keseluruhan, penilaian atas pelayanan pajak yang diberikan sudah sangat baik.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan guna mengevaluasi penerapan kebijakan e-SATRIa terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah pada kantor BPPD Kota Bandung, sehingga ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. e-SATRIa merupakan pengimplementasian Perda Kota Bandung No. 20 Pasal 81 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi berhasil atau gagalnya implementasi kebijakan e-SATRIa telah dioptimalkan. Namun masih terdapat kebijakan lain sehingga penerapan kebijakan e-SATRIa belum dirasakan secara maksimal manfaatnya.
2. Penerapan e-SATRIa sebagai alat pelaporan pajak daerah yang berlandaskan *self assessment system* di kota bandung sudah baik, mulai pada tahap pendataan dan pendaftaran, wajib pajak mendaftarkan diri sendiri kepada kantor BPPD kota bandung untuk mendapatkan username dan password penggunaan e-SATRIa. Lalu pada tahap menghitung, wajib pajak menghitung sendiri pajak terhutangnya dengan memasukan dasar pengenaan pajak serta bukti-bukti penerimaannya kedalam e-SATRIa. Kemudian pada tahap membayar, wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya sendiri di *ATM* atau *Teller* Bank BJB setelah mendapatkan nomor bayar dari e-SATRIa. Dan pada tahap melaporkan, wajib pajak melaporkan SPTPD dengan bukti-bukti penerimaannya sendiri melalui e-SATRIa. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan e-SATRIa di BPPD kota Bandung, yaitu:
 - a. Faktor Pendukung : Sosialisai yang berkelanjutan, Fasilitas kantor yang memadai, Pengawasan yang baik, dan Penghargaan bagi wajib pajak.
 - b. Faktor Penghambat : Kurangnya kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak.
3. Penerapan e-SATRIa sudah baik, sistem dapat berfungsi dengan baik dan sangat membantu baik bagi wajib pajak dan juga pihak BPPD kota bandung. e-SATRIa memberikan kecepatan bagi wajib pajak dalam membayarkan pajak, memberikan kemudahan dalam melakukan pelaporan pajak, mengurangi antrian pelayanan pajak di kantor BPPD kota bandung, dan membuat penerimaan pajak daerah menjadi lebih cepat diterima. Meski begitu, penerapan e-SATRIa belum dapat dirasakan secara maksimal manfaatnya dikarenakan masih terdapat kebijakan yang memperbolehkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya secara langsung di kantor BPPD kota bandung. Kemudian e-SATRIa tidak meningkatkan penerimaan pajak daerah karena penerimaan pajak daerah

bersifat fluktuatif dan juga e-SATRIa hanya bertindak sebagai salah satu media atau alat bantu untuk melakukan pelaporan pajak saja. Sementara itu, e-SATRIa dapat menjadi salah satu faktor terjadinya kestabilan penerimaan pajak daerah kota Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis hendak memberikan saran yang sekiranya dapat berguna bagi penerapan e-SATRIa kedepannya dan juga bagi penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Bagi Pihak Lembaga

Seperti yang diketahui bahwa e-SATRIa telah diterapkan dengan baik oleh BPPD Kota Bandung. Namun, penulis menyarankan pihak BPPD Kota Bandung untuk memberlakukan penerimaan pajak satu pintu yaitu melalui e-SATRIa atau sistem terbaru yang dapat mencakup seluruh penerimaan pajak daerah di kota Bandung, agar penerapan *self assessment system* dapat dilaksanakan secara maksimal. BPPD Kota Bandung senantiasa melaksanakan sosialisasi secara berkala guna memberikan pemahaman yang lebih, dan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Kemudian BPPD Kota Bandung terus meng-*update* sistem e-SATRIa agar bisa menjadi sistem yang lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengkaji lebih banyak lagi sumber dalam penelitiannya agar setiap sesuatu yang ditemukan dapat ditelaah lebih terperinci lagi. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah dimensi penelitian baik indikator ataupun variabel penelitiannya, agar cakupan penelitiannya menjadi lebih luas.

Daftar Pustaka

- Anitasari, Angelia Maylinda Wahyu., Topowijono., dan Husaini, Achmad. (2016): *Analisis Penerapan Self Assessment System Pajak Hiburan di Kota Blitar*, Jurnal Perpajakan, Universitas Brawijaya, Hal 3.
- Armaya, Desy. (2018): *Analisis Penerapan Self Assessment System Pajak Hiburan dalam meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Kota Medan*, Skripsi Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Hal 9-12.
- El Haq, Triajie Wahyu. (2018). *Mengenal Sistem Self-Assesment*. Diunduh dari <<https://news.ddtc.co.id/mengenal-sistem-self-assessment-13473>> [Diakses 23 Desember 2019].
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau dibayar sendiri oleh Wajib Pajak.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 1994 tentang Perubahan Pertama Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan