

ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI CITIGOV DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PALU

**Syahril¹, Agus Rahmat², Rudin. M³, Zakir Muhammad⁴,
Rusman Saing⁵**

Fakultas Ekonomi Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu Jl. DR.
Suharso, Besusu Barat, Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah

Email: syahril@gmail.com, rudin.ternate@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui dan menganalisis Pemanfaatan Aplikasi Citigov dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung Pemanfaatan Aplikasi Citigov dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu. (3) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat Pemanfaatan Aplikasi Citigov dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan lima informan terpilih. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah (1) Pengumpulan data (2) Reduksi data (3) Penyajian data (4) Verifikasi (5) Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti, maka diperoleh kesimpulan; (1) Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dapat Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu. (2) Faktor pendukung yaitu; (a) Sumber daya, sarana dan prasarana, pendidikan tentunya sumber daya manusia dapat terpenuhi (b) pelaku usaha di Kota Palu sudah mengenal aplikasi Citigov (c) Aplikasi Kompatibel (d) Server Memadai, Jaringan Baik. 3) Faktor penghambat yaitu; (a) Jaringan yang sering terputus saat mengakses aplikasi Citigov. (b) Sosialisasi belum menjangkau seluruh wajib pajak (c) Faktor internal seperti pemeliharaan sistem yang sedang berjalan saat ini, jaringan terkadang lambat karena jaringan kita terhubung dengan bantuan jaringan Kominfo seperti kemarin ada hacker dan (d) faktor eksternal yaitu wajib pajak harus menyediakan paket data.

Kata Kunci: Aplikasi Citigov, Kepatuhan dan Wajib Pajak

ABSTRACT

The objectives of this study are (1) To determine and analyze the Utilization of the Citigov Application in Improving Taxpayer Compliance at the Palu City Regional Revenue Agency. (2) To determine and analyze the supporting factors for the Utilization of the Citigov Application in Improving Taxpayer Compliance at the Palu City Regional Revenue Agency. (3) To determine and analyze the inhibiting factors for the Utilization of the Citigov Application in Improving Taxpayer Compliance at the Palu City Regional Revenue Agency. This type of research is qualitative research with five selected informants. Data collection using observation, interview and documentation techniques. The data analysis techniques used are (1) Data collection (2) Data Reduction (3) Data Presentation (4) Verification (5) Conclusion. Based on the results of the research and analysis conducted by the researcher, it is concluded; (1) Utilization of the Citigov Application Can Increase Taxpayer Compliance in Palu City. (2) Supporting factors are; (a) Resources, facilities and infrastructure, education of course human resources can be met (b) business actors in Palu City already know the Citigov application (c) Compatible Application (d) Adequate Server, Good Network. 3) Inhibiting factors are; (a) Network that is often disconnected when accessing the Citigov application. (b) Socialization has not reached all taxpayers (c) Internal factors such as system maintenance that is currently running, the network is sometimes slow because our network is connected to the assistance of the Kominfo network like yesterday there was a hacker and (d) external factors, namely taxpayers must provide a data package.

Keywords: *Citigov Application, Compliance and Taxpayers.*

A. PENDAHULUAN

Sejak berlakunya Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, maka Kabupaten/Kota sebagai daerah otonom memiliki kewenangan yang luas terhadap daerahnya sendiri untuk mengelola sumber daya dan potensi yang dimilikinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sumber Pendapatan suatu daerah terdapat dari berbagai sumber, salah satunya yaitu berasal dari penerimaan pajak, baik pajak negara maupun pajak daerah, sehingga yang menjadi sumber terbesar pendapatan negara kita berasal dari pajak. Namun dalam proses penerimaan pajak sering mengalami kendala dan berbagai masalah seperti, kurangnya pengetahuan dan

kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta penghindaran pembayaran pajak sangatlah banyak terjadi di beberapa tahun terakhir ini yang digunakan untuk pembangunan daerah di Negara Indonesia.¹

Berdasarkan penelitian awal terlihat bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Palu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sudah menggunakan aplikasi Citigov dalam pelayanan pada wajib pajak. Aplikasi Citigov merupakan sebuah aplikasi sebagai solusi yang disediakan untuk inovasi layanan publik digital dalam menciptakan peningkatan layanan bagi masyarakat, sekaligus peningkatan kredibilitas penyelenggara pelayanan. Dengan adanya aplikasi Citigov tersebut, para wajib pajak bisa langsung membayarkan pajaknya dimana saja dan kapan saja. Badan Pendapatan Daerah Kota Palu menyediakan layanan aplikasi Citigov berbasis android guna mempermudah akses pelayanan bagi wajib pajak. dengan berbagai fitur layanan bagi wajib pajak sudah diterapkan sejak akhir 2022 lalu.² "Aplikasi Citigov dapat diunduh melalui Play Store di fitur Smartphone dengan terlebih dahulu membuat akun. Penggunaan aplikasi citigov belum maksimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Palu. Berdasarkan paparan fenomena yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah berupa Tesis dengan judul Analisis Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Badan Pendapatan Daerah Kota Palu. Sebagaimana telah dijelaskan diatas dapat ditarik rumusan masalah yaitu pemanfaatan

¹ Kesiten. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah edisi revisi*. Yogyakarta. UII Press

² Samudra, Azhari A..2015. *Perpajakan Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

aplikasi citigov dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di badan pendapatan daerah kota palu.

B. KAJIAN PUSTAKA

Sebagai acuan dari penelitian ini maka dikemukakan hasil-hasil penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya yaitu:

Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filing (E-Filing) Dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Dosen dan Karyawan Pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-filing berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dilihat dari t hitung $< t$ tabel dengan nilai signifikansi $0,267 > 0,05$. Selanjutnya, pemahaman internet berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terbukti dari t hitung $> t$ tabel atau $2,123 > 1,985$ nilai signifikansi $0,036 < 0,05$.³

Pengaruh E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Moderasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa e-spt dan e-filling berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman internet berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pemahaman internet tidak memoderasi e-spt dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.⁴

Dampak Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak di Kalangan Generasi

³ Samudra, Azhari A..2015. Perpajakan Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

⁴ Pudyatmoko, Y. Sri. 2010. Pengantar Hukum Pajak. Yogyakarta Andi

Milenial Wilayah Jakarta dan Sekitarnya.⁵ Hasil uji regresi parsial kesadaran wajib pajak diperoleh nilai t hitung 5,546 dan nilai sign $0,000 < 0,05$; dan pemanfaatan teknologi informasi modern diperoleh nilai t hitung 2,276 dan nilai sign $0,024 < 0,05$ yang artinya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada generasi milenial di wilayah JABODETA. Dan pada pengujian secara silmutan diperoleh nilai f hitung 39,876 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya kesadaran wajib pajak dan pemanfaatan teknologi informasi modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada generasi milenial di wilayah JABODETA.

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Seorang psikolog bangsa Jerman. Menurut model Heider (1958), perilaku seseorang dapat disimpulkan disebabkan oleh kekuatan-kekuatan internal (termasuk disposisi). Kekuatan-kekuatan lingkungan terdiri dari faktor situasi yang menekan, sehingga memunculkan perilaku tertentu. Kekuatan-kekuatan internal (personal forces) dilihat sebagai hasil dari kemampuan (ability), power dan usaha yang ditunjukkan seseorang. Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas.⁶

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk

⁵ Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Jakarta : Salemba Empat

⁶ Qosim, Rina Sulistyowati dan Mesra Amalia Ramadhani, (Artikel 2022), Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Lamongan).

menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu : (1) kekhususan, (2) Konsensus, dan (3) konsistensi

Konsep Pajak

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Pajak dan Retribusi mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soeparman pajak adalah Iuran wajib, berupa uang atau barang, yang telah dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam memncapai kesejahteraan umum.⁷

Berdasarkan pengrtian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada lima unsur

yang melekat dalam pengrtian pajak, antara lain:

1. Pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang
2. Sifatnya dapat dipaksakan
3. Tidak ada kontra-prestasi (imbalan) yang langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak.

⁷ Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Jakarta : Salemba Empat

4. Pemungutan pajak diadakan oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah (tidak dipungut oleh swasta)
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (rutin dan pembangunan) bagi kepentingan masyarakat umum.

Pajak memiliki unsur-unsur yakni hal-hal yang membentuknya, menurut Pudyadmoko unsur pajak terdiri dari⁸ :

a. Ada masyarakat

Untuk timbulnya pajak masyarakat harus ada, karena pajak diadakan untuk memenuhi kepentingan bersama masyarakat atau kepentingan umum. Tanpa adanya masyarakat tentu tidak akan ada pajak, karena itu masyarakat dipandang sebagai ajang untuk timbulnya pajak.

b. Ada undang-undang

Adanya undang-undang dan peraturan lain mencerminkan adanya nilai demokrasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

c. Ada pemungut pajak

Pajak dipandang sebagai peralihan kekayaan dari suatu pihak ke pihak yang lain yaitu dari rakyat selaku wajib pajak kepada pemerintah. Maka dengan sendirinya ada pihak yang melakukan pemungutan atau menerima pengalihan kekayaan. Dalam hal ini adalah pemerintah yang merupakan penyelenggaraan kepentingan umum sekaligus penguasa.

d. Ada subjek pajak atau wajib pajak

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat subjektif, yaitu syarat yang melekat pada orang atau badan

⁸ Pudyatmoko, Y. Sri. 2010. Pengantar Hukum Pajak. Yogyakarta Andi

sesuai dengan apa yang ditentukan oleh undang-undang. Wajib pajak adalah orang pribadi/badan yang telah memenuhi syarat subjektif maupun syarat objektif, dengan demikian subjek pajak belum tentu wajib pajak tetapi wajib pajak sudah pasti subjek pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Undang- Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 2009 Mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang dimaksud wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. (Pemerintah Republik Indonesia) Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Kegiatan usaha yang dimaksud adalah usaha apapun dalam berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan maupun usaha lainnya. sedangkan pekerjaan bebas umumnya terkait dengan keahlian atau profesi yang dijalankan sendiri oleh tenaga ahli seperti pengacara, akuntan, konsultan, notaris dan dokter.⁹

Kepatuhan wajib pajak karena struktur tarif pajak (*tax rate structures*) dimana perilaku kepatuhan pajak ini timbul karena adanya penerima penghasilan tinggi memiliki suatu kemampuan untuk membayar pajak penghasilan lebih besar, wajar jika penerima penghasilan tinggi dikenakan pajak secara proporsional dibandingkan penerima penghasilan rendah, dan adanya tarif pajak yang adil berarti harus sama untuk setiap Wajib Pajak. Darmin

⁹ Syamsuddin Saleh, (Tesis 2017), Evaluasi Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Enrekang. Tesis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar 2017.

Nasution juga mengatakan bahwa penurunan *tax rate* akan mampu menaikkan *tax revenue* melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) Wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak apabila adanya unsur keadilan umum dan distribusi beban pajak (*General Fairness and Distribution of the Tax Burden*), dimana pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak.

Aplikasi Citigov

Aplikasi Citigov adalah sebuah aplikasi sebagai solusi yang disediakan untuk inovasi layanan publik digital dalam menciptakan peningkatan layanan bagi masyarakat, sekaligus peningkatan kredibilitas penyelenggara pelayanan. Dengan adanya aplikasi tersebut, para wajib pajak bisa langsung melaporkan SPTPD melalui online dimana saja dan kapan saja. Badan Pendapatan Daerah Kota Palu menyediakan layanan aplikasi Citigov berbasis android guna mempermudah akses pelaporan bagi wajib pajak. dengan berbagai fitur layanan bagi wajib pajak sudah diterapkan sejak akhir 2022 lalu. "Aplikasi Citigov dapat diunduh melalui Play Store di fitur Smartphone dengan terlebih dahulu membuat akun.¹⁰

Aplikasi Citigov yang disediakan sebagai upaya menciptakan peningkatan layanan bagi masyarakat, sekaligus peningkatan kredibilitas penyelenggara pelayanan. Dalam layanan aplikasi Citigov, tersedia fitur yang mempermudah wajib pajak melihat langsung nilai objek pajak yang harus dibayar atau yang tunggakan tahun sebelumnya. Tercatat ada 50 kabupaten/kota di Indonesia yang sudah menggunakan aplikasi Citigov karena diketahui sistem ini

¹⁰ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

cukup memberikan kemudahan dalam pelayanan yang lebih efektif, efisien dan praktis.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan wawancara informan yang mempunyai kompetensi tentang obyek penelitian. Pendekatan diskriptif digunakan untuk memberi gambaran terhadap obyek diteliti melalui populasi sebagaimana adanya.¹¹

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Pengamatan (*Observasi*) adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada obyek penelitian.
2. Wawancara (*Interviuw*) merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan (*personal face to face interview*).
3. Dokumentasi, yaitu mengambil data-data yang berhubungan dengan penelitian misalnya jumlah wajib Pajak.¹²

Teknik analisa data dalam peneitian ini menggunakan pendapat yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pengumpulan informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan menarik kesimpulan dan

¹¹ Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

¹² Restu, Karto. 2010. *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta :Graha Ilmu

pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa teks naratif, matriks dan bagan. Dalam proses ini peneliti mengelompokan data secara sistimatis agar lebih muda untuk dipahami.

D. HASIL

Badan Pendapatan Daerah Kota Palu adalah salah satu Badan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Palu mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan urusan Pemerintahan Kota Palu di bidang Pendapatan Daerah. Pelayanan masyarakat yang berinovasi, bahwa pemberian pelayanan kepada wajib pajak didasarkan atas kemampuan sumber daya aparatur Badan Pendapatan Daerah Kota Palu yang profesional dalam pengelolaan pendapatan daerah dan dilakukan dengan prinsip peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien, berinovasi dan didasarkan pada aturan perundang-undangan yang berlaku. Gambar kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Palu, berikut ini;



Gambar 1, Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Palu, 2023.



Gambar 2, Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Palu, 2023.

Hasil Wawancara Dengan Informan

Berkaitan dengan Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Palu pada penelitian ini, maka ditampilkan hasil wawancara peneliti dengan informan bapak Syarifudin, ST, menjabat sebagai Kepala Bidang 1 Badan Pendapatan Daerah Kota Palu diwawancarai pada hari Selasa 04 Februari 2023 Pukul 13.00 – 14.15 WITA, sebagai berikut:

Aplikasi Citigov

Aplikasi Citigov adalah aplikasi yang digunakan oleh petugas pajak untuk mempermudah dalam pembayaran pajak. Mekanismennya ada dua ada citigov yang langsung diberikan wajib pajak untuk memberikan laporan atas tagihan pajaknya secara online. badan pendapatan memantau pelaporan di periksa diverifikasi dan langsung dilakukan pembayaran secara online. Dapat meningkatkan kepatuhan lewat aplikasi ini biasa wajib pajak antrian diloket, dengan adanya aplikasi ini dengan mudah serta tidak merepotkan wajib

pajak biar di rumah bisa melakukan pembayaran tdk perlu tancap gas ke Bapenda.

Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung menunya mudah di pahami diaplikasikan karena sengaja dibuat simpel biar wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam aplikasai ini dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sudah, sebagian Wajib pajak kami sudah sesialisasikan dan secara bertahap baik kami undang secara perorangan maupun dikumpul beberapa Wajib Pajak serta dengan cara dor to dor di datang langsung karena tdk cukup anggaran kalau harus mengumpulkan orang. Pelaporan omset, notifikasi apakah sdh diterima atau belum kalau sdh langsung di arahkan ke proses pembayaran.

Faktor Penghambat

Ada dua internal dan eksternal. internal mungkin maintenance sistem yang sementara berjalan jaringan yang kadang lalat karna jaringan kita ini terhubung bantuan jaringan kominfo seperti kemarin adanya haeker, faktor penghambat lainnya adalah wajib pajak harus menyediakan paket data. Banyak, walaupun di tataran menengah keatas seperti kafe dan lain sebagainya mereka sangat bersediah untuk membayar menggunakan aplikasi citogov karena memudahkan. Waktu di datang mungkin belum setelah di sosialisasikan mereka langsung paham karena di buka linknya citigov kota palu di play store wajib pajak sudah mengetahui karna diplay store sangat mudah untuk mencari sisa dipilih citigovnya kota palu.



Gambar 3
Wawancara di Ruang Kerja Kepala Bidang 1 Bapenda Kota Palu

E. PEMBAHASAN

Pendapat informan dalam konteks Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu dapat terlaksana dengan baik sesuai standar operasional prosedural, hal tersebut sesuai dengan bahwa setiap melaksanakan kebijakan perlu ditetapkan standar sebagai pedoman dan referensi bagi para pelaku kebijakan agar mereka mengetahui apa yang harus disiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya dan hasil apa yang ingin dicapai dari pelaksanaan kebijakan tersebut.¹³ Oleh karena itu SOP menjadi bagian dari mekanisme yang harus dijalankan dalam sebuah organisasi kelembagaan, yang nota bennya sebagai representasi negara dalam implementasi kebijakan yang baik dalam melaksanakan suatu regulasi kebijakan, khususnya menyangkut

¹³ Bohari. 2011. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu.

Hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu maka pekerjaan dikatakan dapat dipercaya atau akuntabel apabila penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana biaya yang telah ditetapkan. Artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan untuk itu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa berhasilnya pekerjaan Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu terlihat pada output berdasarkan standar operasi prosedur yang telah ditetapkan di Badan Pendapatan Daerah Kota Palu.

Pendapat informan tersebut dapat dikatakan bahwa mengenai Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu di Badan Pendapatan Daerah Kota Palu sudah baik. Pendapat informan di atas sesuai dengan pendapat ahli¹⁴, bahwa peranan badan/lembaga pemerintah sangat besar sekali secara persuasif mampu memberikan dorongan kepada para pegawai agar mereka mematuhi dan melaksanakan setiap peraturan perundangan atau kebijaksanaan pemerintah. Oleh karena itu Standar Operasi Prosedur menjadi bagian dari mekanisme pelaksanaan tugas pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu yang harus dijalankan dalam suatu organisasi kelembagaan dalam melaksanakan kebijakan khususnya menyangkut Pemanfaatan

¹⁴ Abdul Halim, 2014. *Akuntansi Keuangan Daerah*, Jakarta: Salemba Empat

Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu.

Berkaitan dengan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu berpendapat bahwa Pegawai dalam memberikan pelayanan dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Prestasi kerja yang dimiliki pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Palu secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi instansi dan mampu mendukung juga setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain mengenai Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu dapat mendukung sistem kerja pada bagian-bagian yang menjadi tempat kerja pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu.¹⁵

Hasil wawancara peneliti dengan informan dapat dikatakan bahwa setiap melaksanakan kebijakan perlu ditetapkan Standar Operasi Prosedur sebagai pedoman, dan referensi bagi para pelaku kebijakan agar pegawai mengetahui apa yang harus disiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya dan hasil apa yang diinginkan dari pelaksanaan kebijakan penyelesaian pekerjaan tersebut. Oleh karena itu Standar Operasi Prosedur menjadi bagian dari mekanisme kegiatan mengenai Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu di Badan Pendapatan Daerah Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

¹⁵ Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta

KESIMPULAN

- 1) Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dapat Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan informan dan hasil pengamatan peneliti.
- 2) Faktor pendukung Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu yaitu; (a) Sumber daya, sarana dan prasarana, edukasi tentu SDM bisa terpenuhi (b) pelaku usaha yang ada di Kota Palu sudah ada yang mengetahui aplikasi Citigov (c) Banyak fitur yang disediakan oleh pengembang mulai pendaftaran, Pelaporan omset sampai dengan proses pemabayaran dengan pelunasan dan fitur pendukung lainnya terkait dengan optimaliasai pelaporan pajak daerah. (d) Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan wajib pajak, ketercapaian layanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi. (e) Kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi yang membantu wajib pajak dalam membayar kewajiban.wajib pajak. (f) Pendaftaran objek pajak baru, mutasi objek pajak dan pengaduan keberatan SPPT, pembayaran PBB Tahun berjalan. (g) Aplikasi yang Kompetibel (h) Server yang memadai, Jaringan yang baik dan (i) Fasilitas yang mendukung seperti Menu pendaftaran, pelaporan dan Menu Komunikasi dua arah Petugas dan Wajib Pajak.
- 3) Faktor penghambat Pemanfaatan Aplikasi Citigov Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palu yaitu; (a) Jaringan yang sering terputus saat akses aplikasi citigov, wajib pajak yang masih terbiasa dengan cara konvensional (offline). (b) Sosialisasi belum mencapai kepada seluruh wajib pajak sehingga msih ada yang kurang paham mengoperasikan

aplikasi citigov dan akses masuk aplikasi. (c) Faktor Internal seperti maintenance sistem yang sementara berjalan jaringan yang kadang lalat karna jaringan kita ini terhubung bantuan jaringan kominfo seperti kemarin adanya hacker dan (d) faktor eksternal yaitu wajib pajak harus menyediakan paket data.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, 2014. *Akuntansi Keuangan Daerah*, Jakarta: Salemba Empat.
- Ajat Sudrajat, Arles Parulian Ompusunggu (Artikel 2015), Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Pajak *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan. Volume 2 No.2 tahun 2015. Universitas Pancasila, Jl. Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan.*
- Akhmad, 2019, *Manajemen Keuangan Daerah Dalam Era Otonomi Daerah*, Penerbit Azkiya Publishing Prum Bukit Golf Arcadia Housing F6 No 10 Leuwisagung Gunung Putri Bogor Bekerjasama dengan Colli Puji'e FKIP Sastra UNIBOS Didistribusikan Oleh: Pustaka AQ Nyutran MG II 14020 Yogyakarta pustaka.aq@gmail.com HP 0895603733059 ISBN : 978-623-7021-29-2 14x21 cm = 252 halaman Cetakan Pertama Pebruari 2019
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Edisi Revisi III. Jakarta.
- Bambang Prakosa Kesit. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta. UII Press
- Bohari. 2011. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: Formatformat kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi,*

kebijakan publik, komunikasi, manajemen dan pemasaran.
Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilies. 2019. *Perpajakan Indonesia*.
Yogyakarta : Andi

Hanum, Z., Kalsum, U., Rukmini, Sanjaya, S., & Wahyuni, H. (2018).
Pengantar Perpajakan. Perdana Publising.

Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. 2014. *Hukum Pajak*. Jakarta:
Penerbit Salemba Empat.

Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua.
Yogyakarta: UPP.STIM YKPN Mardiasmo. 2009. Akuntansi
Sektor Publik. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2012. Perpajakan: Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, Yogyakarta: Andi
Yogyakarta

Nany Ariany; Machfud Sidik, supervisor; Azhar Kasim, examiner; Roy
Valiant Salomo, examiner; Heri Faturrahman, examiner
(Universitas Indonesia, 2020) Analisis progresivitas pajak
Bumi dan bangunan (PBB) bagi wajib pajak orang pribadi di
Jakarta selatan serta hubungannya dengan
ketidakmampuan membayar PBB. Universitas Indonesia
Library.

Parso dan Salsabila, (Artikel 2023), Dampak Pemanfaatan Teknologi
Informasi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan
Pajak di Kalangan Generasi Milenial Wilayah Jakarta dan
Sekitarnya. *Jurnal Madani*

Qosim, Rina Sulistyowati dan Mesra Amalia Ramadhani, (Artikel
2022), Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada
Kpp Pratama Lamongan).

Pudyatmoko, Y. Sri. 2010. Pengantar Hukum Pajak. Yogyakarta Andi.

- Riduwan. 2014. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, Jakarta : Salemba Empat
- Restu, Karto. 2010. *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rimsky K. Judisewo, 2015, *Pajak Dan Strategi Bisnis*, Prakosa, Bambang
- Kesiten. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah edisi revisi*. Yogyakarta. UII Press
- Samudra, Azhari A..2015. *Perpajakan Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supriatiningsih, (Arikel 2023), Pengaruh E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Moderasi. JUKIM, Jurnal Ilmiah Multidisiplin. Universitas Teknologi Muhammadiyah Jakarta.
- Syamsuddin Saleh, (Tesis 2017), *Evaluasi Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Enrekang*. Tesis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar 2017.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 *tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah*. 2004. Jakarta: Sekretaris Negera Republik Indonesia.