

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 yakni aktivitas rentetan kegiatan untuk mencukupi kebutuhan pelayanan publik yang merujuk pada peraturan perundang-undangan ini dimaksudkan untuk masyarakat umum dan mencakup administrasi, barang, dan jasa yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik (Hilyatul Azkiya, 2018).

Pelayanan publik masih dipandang sebagai sesuatu yang bertele-tele dalam pelaksanaannya, biaya yang mahal, pelayanan yang lama, dan aparatur pemerintah yang kurang kompeten. Menurut data dari Ombudsman RI yang melakukan penilaian terhadap pelayanan publik pada lembaga-lembaga pemerintahan pada 25 kementerian, 14 instansi, 34 provinsi, 98 kota, dan 415 kabupaten. Hasil dari penilaian ini menunjukkan bahwa total lembaga yang masuk dalam kategori zonasi hijau sebesar 52,96%. Sampai pada tahun 2022 jumlah lembaga penyelenggara pelayanan publik mencapai 586 lembaga, tetapi yang masuk dalam kategori hijau hanya berjumlah 272 lembaga (46,42%), kategori zona kuning berjumlah 250 instansi (42,66%), dan zona merah berjumlah 64 lembaga (10,92%). Dari data yang dipaparkan diatas menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia bisa dikatakan masih kurang karena dari 586 lembaga yang masuk dalam kategori hijau masih 272 lembaga, maka dalam hal ini pelayanan publik di Indonesia bisa dikatakan kurang baik dan perlu adanya inovasi dan pembelajaran bagi penyelenggara pelayanan publik (Ombudsman RI 2023).

Pemerintah pusat memberikan kewenangan terkait APBD kepada pemda untuk mengelola anggarannya sendiri guna merealisasikan tata kelola pemerintahan yang baik. Instansi yang berwenang membahas dan menyusun rencana anggaran tahunan pemerintah daerah, yang dikenal sebagai APBD. Pajak daerah, pendapatan BUMD, dan retribusi dan pajak menjadi bagian utama pendapatan asli daerah

dalam APBD. Pajak sendiri disini menjadi hal yang sangat penting untuk keberlangsungan sebuah negara.

Menurut UU No. 33 Tahun 2004 Pasal 1, Pendapatan Asli Daerah berasal dari dana dalam negeri yang dihimpun sesuai perda (Phaureula Artha Wulandaridan Emy Iryanie, 2018, Hal 23). PAD didapat dari pajak yang menjadi salah satu sumber yang besar untuk keuangan daerah dibandingkan dengan sumber-sumber yang lainnya. Sumber keuangan daerah sendiri mempunyai kebebasan untuk memperoleh pendapatan dari potensi sumber daya daerah sesuai aturan yang berlaku. Tanpa adanya penerimaan pajak, pendapatan BUMD, dan retribusi daerah untuk dapat merealisasikan kemandirian daerah dalam segi keuangan, pemerintah daerah dituntut untuk mampu menekan ketergantungan kepada pemerintah pusat dan berusaha semaksimal mungkin untuk mandiri dan mengurus rumah tangganya sendiri. Untuk mewujudkan kemandirian pada pemerintah daerah dalam segi keuangan, Diharapkan untuk bisa menggali potensi sumber daya yang ada pada daerahnya sendiri yang dapat meningkatkan hasil dari pendapatan daerah.

Tabel 1: Realisasi Pendapatan Daerah Kota Malang Tahun 2019-2022

Jenis Pendapatan Daerah	Realisasi Pendapatan Pemerintah Kota Malang		
	2019	2021	2022
Pendapatan Asli Daerah	675.931.656	603.795.666	629.859.068
Dana Perimbangan	1.203.245.896	1.475.415.827	1.036.469.269.110
Lain-lain Pendapatan yang Sah	368.591.861	52.470.621	244.858.434.519
Total Pendapatan	2.247769414	2.131.682.115	1.911.186.771.941

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang 2023

Menurut data diatas pada tahun 2021 mengalami penurunan dalam pendapatan asli daerah dari 675.931.656 menurun menjadi 603.795.666 walaupun penurunan pendapatan asli daerah tidak cukup signifikan tetapi perlu dipertanyakan mengapa penurun pendapatan asli dearah ini menurun pada tahun 2021.

UU No. 28 Tahun 2009 mengatur pemungutan pajak dan retribusi daerah, di mana pajak daerah ialah iuran wajib bagi perseorangan atau badan hukum yang bersifat mutlak dan tidak menerima imbalan secara langsung, melainkan dibagikan kepada daerah dengan maksud untuk meningkatkan kemakmuran rakyat. Hal ini tentu sangat diharapkan menjadi salah satu sumber utama pendapatan, yang dimanfaatkan guna mendukung berbagai program pembangunan. Dengan pengelolaan yang optimal, pendapatan ini berperan penting dalam menciptakan pembangunan yang merata. Pembangunan yang merata tidak hanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi daerah secara berkelanjutan (Mardimso, 2013, hal 12). Subjek pajak sendiri merupakan perseorangan atau lembaga yang dikenakan pajak, wajib pajak adalah pihak yang terlibat dalam pungutan, pembayaran, dan pemotongan pajak. Berdasar perda yang berlaku, dalam hal ini masyarakat punya hak dan kewajiban perpajakan (Phaureula Artha Wulandaridan Emy Iryanie, 2018, hal 24).

Sistem pembayaran pajak di daerah dilaksanakan dengan dua cara: membayar pajak terutang dan menagih pajak. Tujuannya meringankan beban wajib pajak, memungkinkan pembayaran angsuran bulanan. Pemotongan dan penagihan pajak dilakukan sesuai ketentuan, dan jika wajib pajak tidak memenuhi kewajiban, pajak akan dipungut berdasarkan tagihan. Langkah awal dalam proses penagihan pajak ialah penerbitan surat teguran dan surat paksa bertujuan mengingatkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Apabila setelah tahapan ini wajib pajak tetap tidak melunasi utangnya, pemerintah atau instansi yang berwenang akan mengambil tindakan lebih lanjut berupa penyitaan aset milik wajib pajak. aset yang disita bisa dilelang sesuai prosedur peraturan hukum yang berlaku, dengan tujuan menutupi sisa tagihan pajak yang masih belum terbayar. Langkah ini dilakukan guna memastikan kewajiban perpajakan tetap ditegakkan demi mendukung pendapatan negara atau daerah.

Pada era globalisasi sekarang ini memiliki banyak sekali tantangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi pada jaman ini sangat erat dan tidak bisa dipisahkan dari segi politik dan pemerintahan. Pesatnya Perkembangan teknologi informasi memungkinkan produksi dan penyebaran data, informasi, dan pengetahuan secara cepat ke seluruh masyarakat. Masyarakat pun

dengan bebas bisa mengakses dan saling berkomunikasi kepada siapapun tanpa dibutuhkannya perantara. Tentu saja hal ini lahir karena adanya teknologi yang canggih dan hal ini pula juga mempengaruhi bagaimana pemerintahan dimasa sekarang ini harus bagaimana dalam bersikap dan melayani masyarakat, karna masyarakat secara tidak langsung memegang kendali atas berbagai bagian dan kegiatan pemerintahan tradisional melalui berbagai isu yang berkaitan dengan pers, masyarakat, agama, pendidikan, kesehatan, dan bidang lainnya. Dengan alasan inilah pemerintah dituntut secara paksa untuk mengkaji dan memberikan inovasi agar dapat secara efektif menyelenggarakan urusan pemerintahan (Vani Wirawan, 2020, hal 4).

Bank Dunia mendefinisikan e-government sebagai penerapan teknologi informasi yang dikoordinasikan oleh lembaga pemerintah, seperti mobile computing dan internet Wide Area Network (WAN), guna mendorong hubungan antara dunia usaha, masyarakat, dan lembaga pemerintah lainnya (Dadan Zaliluddin, Budiman, dan Ade Rully, 2020, Hal 84).

Melalui *e-government* ini masyarakat bisa ikut bekerjasama dalam proses pembuatan kebijakan. Efektivitas dan efisiensi dari *e-government* sendiri dapat dikonsepsikan sebagai *One-Stop-Service* yang mana seluruh layanan bisa dapat diakses melalui satu portal saja. Definisi *e-government* secara luas bertolak ukur pada suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi yang inovatif yang diperuntukan kepada masyarakat luas untuk mempermudah dalam akses informasi dan layanan publik. Pemerintah yang efisien, pelayanan yang bermutu dan meningkatkan proses demokrasi akan dapat memberikan tata layanan yang baik untuk masyarakat (Shiddiq Sugiono, 2021, hal 116).

Pengembangan *e-government* merupakan satu-satunya indikator terbaik mengenai kemajuan suatu negara menuju demokratisasi berawal dari Peraturan Menteri PAN-RB No.11 Tahun 2011 mengenai langkah keberhasilan reformasi demokrasi parlementer. Peraturan ini mengatur terkait indikator keluaran *e-government* untuk setiap lembaga dan Pemerintah Daerah, serta hambatan duplikasi tugas dan fungsi yang dapat memperlambat laju demokratisasi. Metode utama penerapan *e-government* yang dilakukan Pemerintah Kota Malang dan Bapenda Kota Malang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem peradilan

dan memperkuat institusi pemerintahan di Kota Malang adalah melalui penerapan program *e-tax*.

Pemungutan pajak restoran yang ada di Kota Malang dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, artinya dalam hal ini pemungutan yang dilakukan dengan sistem self assessment. Sistem self assessment adalah suatu perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak sendiri, yang mana hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang No. 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sistem self assessment berguna untuk memberikan rasa kepercayaan kepada wajib pajak dalam hal menghitung, membayar dan melaporkan pajak restoran mereka dengan menggunakan SPTPD.

Peraturan Wali Kota Malang No. 32 Tahun 2013 mengubah Peraturan No. 20 Tahun 2013 dengan mengesahkan program *e-tax* atau pajak online sebagai tata cara pembayaran pajak pemerintah daerah. 4 sektor pajak di Kota Malang yakni hotel, restoran, hiburan, dan parkir dikelola sistem *e-tax* oleh Bapenda. Berikut angka penerimaan pajak untuk usaha rumah makan, tempat penginapan, tempat hiburan, dan tempat parkir di Kota Malang (Hilyatul Azkiya, 2018, hal 2).

E-tax merupakan salah satu contoh utama strategi yang memanfaatkan pengembangan sistem dan teknologi informasi. Penggunaan sistem ini jika digunakan bersamaan secara efektif akan memberikan manfaat tambahan bagi organisasi. Pemerintah Kota Malang saat ini tengah mengkaji apakah sistem *e-tax* ini bisa meningkatkan penerimaan pajak daerah. Untuk mempermudah penerapan sistem self-assesment dan menekan angka kebocoran pajak restoran, hotel, hiburan, dan parkir, *e-tax* ialah pendekatan Bapenda. Diharapkan *e-tax* dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Tujuan dari penggunaan *e-tax* ini sebagai upaya memenuhi pengawasan, memaksimalkan pendapatan kota dan memastikan pembayar pajak lebih patuh pada pajak yang perlu dibayarkan, pelaporan pajak dan kepatuhan pembayar pajak diselesaikan.

Tabel 2: Jumlah Penerimaan Pajak Restoran, Hotel, Tempat Hiburan, dan Parkir Kota Malang Tahun 2019-2022

No.	Potensi Pajak	Jumlah Penerimaan Pajak			
		2019	2020	2021	2022
1.	Restoran	84.625.288.847	60.119.081.197	64.772.141.343	106.982.055.718
2.	Hotel	51.775.202.170	25.424.516.595	26.022.885.823	48.488.896.057
3.	Tempat Hiburan	14.376.051.768	4.514.939.747	2.211.954.799	9.131.368.296
4.	Parkir	6.876.031.498	4.193.485.571	4.264.024.436	6.753.159.353

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Malang 2023

Realisasi penerimaan dari keempat jenis pajak yang telah menerapkan e-pajak bervariasi setiap tahunnya, sebagaimana diilustrasikan pada tabel di atas. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan yang signifikan pada keempat jenis pajak tersebut dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada jenis pajak restoran dan pajak hotel paling tinggi jumlah angkanya penerimaannya. Hal ini dikarenakan banyaknya pengusaha yang berbondong-bondong untuk membuka sebuah usaha cafe ataupun resto dengan pertimbangan banyaknya mahasiswa pendatang dan juga sifat mahasiswa yang konsumtif. Tidak hanya dalam hal mahasiswa yang konsumtif tetapi juga para pelaku usaha yang sudah sadar untuk membayarkan wajib pajak atas usaha mereka sehingga realisasi pada pajak restoran meningkat dengan drastis di tahun 2022. Dari permasalahan naik turunnya realisasi penerimaan pajak daerah Kota Malang, maka penulis mengambil judul **“Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* Untuk Mewujudkan Efisiensi Pembayaran Pajak Di Kota Malang”**:

B Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan *E-tax* Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* untuk Mewujudkan Efisiensi Pembayaran Pajak di Kota Malang ?

2. Apa faktor penghambat pelaksanaan *e-tax* di Kota Malang ?

C Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan *e-tax* di Kota Malang guna menaikkan pembayaran pajak parkir, hiburan, hotel, dan restoran.
2. Mengidentifikasi kendala dalam penerapan *e-tax* di Kota Malang.

D Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari riset ini bisa menjadi sumber bagi penulis, pembaca, dan diskusi dalam rangka pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam konteks tata kelola *e-pajak* dan perpajakan yang ditangani oleh Bapenda Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Sebagai pedoman bagi Bapenda Kota Malang dalam menerapkan sistem daring untuk meningkatkan efisiensi pembayaran pajak daerah dan sebagai rekomendasi bagi instansi dalam rangka meningkatkan kesadaran wajib pajak.

E Definisi Konsep dan Operasional

1. Definisi Konsep

1) Pelayanan Publik

Sianipar 1998, pelayanan publik merupakan cara untuk melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus kebutuhan perorangan atau badan. Warga negara berhak atas barang, jasa, dan dukungan administrasi pelayanan publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang bertujuan memenuhi tuntutan pelayanan yang digariskan dalam peraturan hukum (Hilyatul Azkiya, 2018, hal 5).

2) *E-Government*

Bank Dunia menyatakan *E-government* ialah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang diciptakan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik dan memudahkan akses informasi publik. kebijakan dan strategi diperlukan guna menciptakan *e-*

government dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang efisien (Hilyatul Azkiya, 2018, hal 4)

3) *Electronic Tax (E-tax)*

E-tax yakni sistem atau alat perekam data secara elektronik untuk pelaporan dan pembayaran pajak secara online yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sistem teknologi dan informasi ini dipergunakan dalam hal perpajakan untuk saat ini yang bertujuan untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan pajak untuk masyarakat yang nantinya akan dapat meningkatkan hasil penerimaan pajak. Sesuai dengan Peraturan Kemenkeu Republik Indonesia No. 115/PMK.05/2017 Tentang Teknologi Informasi yang memanfaatkan sistem alat *electronic tax (e-tax)* yang dioperasikan secara online yang telah diatur pada Sistem Penerimaan Pajak secara online (Ihda Riyadlotul Khatwa, Affifudin, dan Siti Aminah, 2020, hal 42).

4) Pendapatan Asli Daerah (PAD)

PAD menurut Pasal 1 UU No. 33 Tahun 2004 ialah dana yang diterima daerah dari pajak, retribusi, pengelolaan kekayaan daerah, dan sumber sah lainnya (Phaureula Artha Wulandari dan Emy Iryanie, 2018, hal 23).

2. Definisi Operasional

Adapun tahapan-tahapan dalam program *e-tax*, sebagai berikut: (Hilyatul Adzkiya, 2018, hal 6-8)

- a. Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* di Kota Malang.
- b. Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* Kota Malang.
- c. Pelaksanaan Sistem Pajak Online Berbasis *E-tax* Kantor BAPENDA Kota Malang
- d. Efisiensi Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* di Kota Malang.
- e. Faktor Penghambat Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis *E-tax* Kota Malang.

F Metode Penelitian

Riset kualitatif atau metode penelitian kualitatif. Jenis, pendekatan, dan kecenderungan analisis data kualitatif dalam penelitian. Metode kualitatif pada hakikatnya ialah cara membaca suatu fenomena. Metode kualitatif itu sendiri bersifat laten dalam sumber datanya, sehingga data kualitatif punya keunikan tersendiri. Sumber data yang dipakai dalam metode ini catatan observasi, transkrip wawancara, dan catatan tertulis atau visual terkait. (Ariefa Efianingrum, 2008, hal 3). Pada penelitian ini ada macam langkah-langkah yang dipergunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu:

1. Jenis Penelitian

Penelitian terkait Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis *E-Tax* Untuk Mewujudkan Efisiensi Pembayaran Pajak di Kota Malang. Dalam hal ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang dapat memberikan gambaran secara sistematis, obyektif, dan akurat yang terkait pada fakta-fakta yang ada dalam obyek penelitian serta gambaran terkait dengan fenomena sebagai permasalahan atau kendala yang diamati secara langsung dilapangan.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif bisa menawarkan penjelasan yang metodis, tidak memihak, dan tepat tentang fakta dalam objek penelitian serta deskripsi fenomena sebagai tantangan atau hambatan yang secara langsung disaksikan di lapangan.

b. Data Sekunder

Informasi ini dikumpulkan secara tidak langsung. Studi literatur, studi media, catatan yang terorganisir dengan baik, dan catatan sejarah dalam arsip semuanya yakni sumber bahan sekunder yang baik. Ini bisa berbentuk perda (kebijakan daerah dan pelayanan publik), undang-undang (PAD, *e-tax*, pelayanan publik), jurnal (perpajakan, pelayanan publik, kebijakan daerah, *e-government*, *e-tax*), buku (pemerintahan daerah, pendapatan asli daerah), laporan, dan penelitian terdahulu (*e-tax*, *e-government*, pendapatan asli daerah, inovasi).

3. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data memberi data yang diperlukan peneliti. Data kualitatif berasal dari berbagai sumber, termasuk diskusi santai, rekaman, gambar, dokumen pribadi dan resmi, wawancara, dan observasi. Dokumen, wawancara, dan observasi merupakan sumber yang paling sering dikutip. Sumber ini terkadang digunakan secara terpisah dan dikombinasikan. (Iryana & Risky Kawasati 2019, hal 1)

a. Wawancara

Wawancara yaitu diskusi dengan informan yang diminta untuk berbagi pemikiran mereka tentang topik yang diteliti. Jawaban-jawaban ini yang nantinya akan menjadi bahan acuan penulis untuk mendapatkan informasi untuk menyelesaikan penelitiannya. Dalam penelitian ini ada beberapa yang harus peneliti wawancarai untuk menunjang riset berikut:

- a. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Malang (Kebijakan *e-tax*)
- b. Kepala Bidang Badan Pendapatan Daerah Kota Malang:
 - a) Bidang P3 (Pendataan, Pendaftaran, dan Penetapan)
 - b) Bidang Pengembangan Potensi
 - c) Bidang Penagih dan Pemeriksaan

b. Observasi

Pengamatan langsung pada item yang akan diteliti lalu bisa dilakukan melalui observasi, yang juga memungkinkan seseorang untuk mendokumentasikan masalah terkait objek riset. Teknik partisipatif yang dipakai dalam riset ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mendengar pernyataan informan dan mengamati tindakannya. Peneliti berpartisipasi secara langsung dan mendapat data yang komprehensif dengan memakai metode ini. Dalam hal ini, peneliti mengamati bagaimana perwakilan pemerintah memenuhi tugas mereka untuk mengidentifikasi wajib pajak, mendaftarkan wajib pajak, dan mencatat wajib pajak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yakni metode pengumpulan data tanpa melibatkan partisipan secara langsung. Dengan mencatat hal terkait topik riset dan memanfaatkan data-data yang sudah disediakan yang nantinya dapat diolah menjadi foto, video, ataupun arsip.

4. Subyek Penelitian

Peneliti memilih sejumlah subjek penelitian, termasuk narasumber yang selanjutnya bisa memberi informasi yang berkaitan dengan topik pembahasan penulis:

- a. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Malang (Kebijakan *e-tax*)
- b. Kepala Bidang Badan Pendapatan Daerah Kota Malang:
 - a) Bidang P3 (Pendataan, Pendaftaran, dan Penetapan)
 - b) Bidang Pengembangan Potensi
 - c) Bidang Penagih dan Pemeriksaan

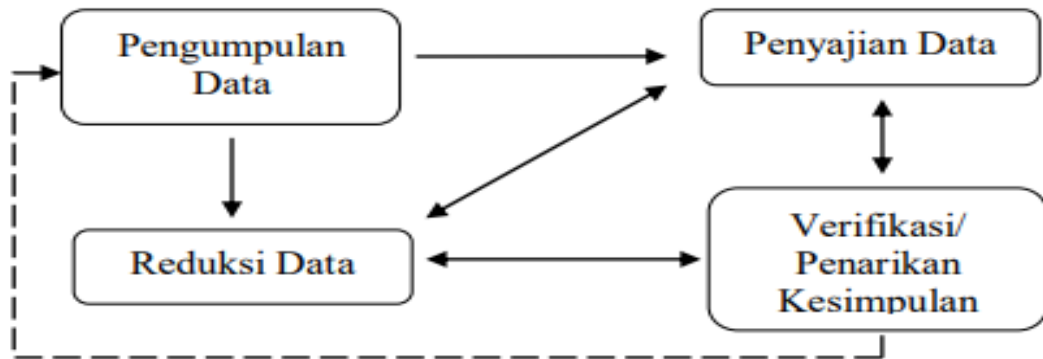
5. Lokasi Penelitian

Lokasi riset ialah tempat guna mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti guna mendukung riset ini. Mengingat Bapenda ialah lembaga yang berwenang dan bertugas melaksanakan pemungutan pajak daerah di Kota Malang.

6. Teknik Analisis Data

Riset ini memakai analisis data kualitatif deskriptif. Metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman digunakan dalam teknik analisis data riset ini: (Abdul, 2020, hal 13-14)

Gambar 1: Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman



a. Reduksi

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya reduksi data, yang berguna mengidentifikasi informasi utama dan berkonsentrasi pada data yang terkait dengan pemecahan masalah dan pertanyaan peneliti. Setelah itu, semuanya akan disederhanakan, diatur secara metodis, dan poin-poin utama yang berkaitan dengan hasil akan dijelaskan.

b. Penyajian Data

Tulisan, gambar, grafik, dan tabel ialah beberapa cara data ini bisa disajikan. Tujuannya membantu kita memahami hal-hal yang terjadi dengan menggabungkan informasi, membuat grafik, matriks, atau narasi yang akan membantu akademisi lebih memahami data dan informasi di masa mendatang.

c. Penarikan Kesimpulan

Mirip dengan reduksi data, penarikan kesimpulan dilakukan selama proses riset. Setelah semua data terkumpul, kesimpulan sementara dapat dibuat. Jika semua bukti terkumpul, keputusan akhir dapat dibuat.