

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. (Ramdhani et al., n.d.) Dalam konteks pemerintahan, pemerintah berperan sebagai penyedia beragam pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk regulasi maupun bentuk-bentuk lainnya, untuk memenuhi kebutuhan mereka. Ombudsman Republik Indonesia mempertimbangkan bahwa kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah Indonesia semakin menurun, dan mekanisme pengelolaan keluhan masyarakat belum dibangun secara sistematis. Pemerintah saat ini dinilai kurang aktif dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Ini tercermin dari kurangnya alokasi anggaran yang memadai untuk aktivitas pengawasan, yang menyebabkan penurunan responsivitas dari petugas pelayanan di lapangan, yang akhirnya berdampak negatif dan tidak produktif.

Pajak merupakan kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh warga negara, dengan dana yang dihimpun digunakan oleh pemerintah untuk kepentingan umum. Pajak memiliki peran krusial dalam kelangsungan hidup suatu negara, sebab menjadi sumber utama pendapatan pemerintah untuk membiayai kebutuhan dan anggaran rumah tangganya. Menurut (Chairil Anwar, 2015) pajak memegang peranan sentral dalam pelaksanaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan agar masyarakat aktif berkontribusi sesuai dengan kemampuannya guna mendukung peningkatan pendapatan negara. Menurut (Mardiasmo, 2016) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran yang dibebankan kepada rakyat sesuai dengan undang-undang, tanpa harus mendapatkan imbalan jasa secara langsung, dan dana ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak memiliki peran signifikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dan karena itu, pemerintah memberikan kewenangan kepada daerah dalam mengelola keuangan mereka, yang tercermin

dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD mencakup sumber-sumber pendapatan seperti pajak daerah, retribusi daerah, pendapatan dari perusahaan milik daerah, pengelolaan aset daerah yang terpisahkan, dan pendapatan asli daerah lainnya yang sah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) ini digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengembangan daerah (Rozak et al., 2018).

Pemerintah menggunakan Pajak Daerah sebagai salah satu upaya untuk mendukung pendanaan pembangunan daerah, yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat dan memenuhi kepentingan bersama (Leliya & Afiyah, 2016). Pajak daerah adalah salah satu sektor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah, sesuai dengan peraturan daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola keuangan mereka secara mandiri. Oleh karena itu, pemerintah kota merasa penting untuk mengadopsi sistem pelayanan pajak online guna memaksimalkan pendapatan daerah. Sistem pembayaran pajak online ini memberikan manfaat bagi wajib pajak dengan memberikan kemudahan dalam proses perpajakan, dan pada saat yang sama, meningkatkan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem online ini, proses administrasi pajak menjadi lebih efisien, sehingga dapat mengurangi keterlambatan dalam pembayaran pajak.

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan adalah melalui penerapan teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi informasi saat ini merupakan hal yang tak terhindarkan dalam kehidupan masyarakat. Di era yang begitu canggih seperti saat ini, masyarakat mengharapkan pemerintah sebagai penyedia layanan untuk menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan serta memberikan akses yang lebih mudah ke informasi, terutama yang berkaitan dengan pemerintahan. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah Indonesia dalam rangka mewujudkan Good Governance. Langkah ini kemudian didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government (Indonesia, 2004).

Electronic Government atau yang sering disingkat sebagai e-Gov adalah bentuk implementasi penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam menyediakan layanan pemerintah kepada masyarakat. Untuk mencapai pelayanan publik yang mencerminkan prinsip good governance, pemerintah diharapkan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah melalui penerapan Sistem Pengelolaan Pajak Daerah Secara Mandiri (SIPANJI).

Namun, terdapat sejumlah hambatan yang muncul ketika warga hendak membayar pajak, seperti jarak yang jauh antara kantor pajak dengan tempat tinggal, keterbatasan waktu, serta birokrasi panjang dan antrian yang berjalan lambat, terutama di tengah situasi pandemi Covid-19 dan pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) seperti yang tengah berlangsung. Namun, sebagai perkembangan positif, Bapenda Kabupaten Malang telah meluncurkan sebuah situs aplikasi Pajak Online pada awal tahun 2019 yang sangat memudahkan wajib pajak dalam melakukan proses pajak di wilayah Kabupaten Malang. Selain situs resmi di <https://sipanji.id/>, Bapenda Kabupaten Malang juga menyediakan Aplikasi Pajak Online Kabupaten Malang yang dapat diunduh melalui Play Store untuk perangkat Android. Fitur dalam aplikasi tersebut mencakup informasi tentang objek pajak seperti pemberitahuan mengenai jatuh tempo, periode pajak, serta ketentuan pajak. Namun, sebelumnya, pengguna diharapkan mendaftar terlebih dahulu di situs web <https://sipanji.id/> agar dapat memanfaatkan fitur-fitur tersebut. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk membayar berbagai jenis pajak, termasuk Pajak Air Tanah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Penerangan Jalan, dan lain sebagainya.

Tujuan dari sistem ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak secara online. Dengan berbagai fasilitas yang telah disediakan, tidak ada alasan lagi untuk menghindari kewajiban pajak. Walaupun aplikasi Pajak Online Kabupaten Malang seharusnya telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses informasi tagihan serta melakukan pembayaran pajak, namun berdasarkan penilaian pengguna di toko aplikasi Google

Play Store, masih terdapat beberapa masalah. Beberapa di antaranya adalah bahwa aplikasi Pajak Online masih hanya tersedia untuk perangkat berbasis Android sehingga pengguna iOS belum dapat mengaksesnya. Selain itu, dalam aplikasi tersebut, tidak selalu dapat diakses atau di-klik kode bayar (hanya menampilkan informasi jumlah pajak saja), pembayaran pajak online hanya dapat dilakukan melalui bank tertentu, dan beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran karena masalah koneksi internet. Selain itu, masalah edukasi kepada masyarakat juga menjadi kendala, sehingga pengguna aplikasi seringkali tidak menyadari bahwa mereka harus mendaftar terlebih dahulu melalui situs <https://sipanji.id/> dan melakukan login pada aplikasi SiPanji.

Subagyo dalam (Wayan Budiani, 2007) mengemukakan beberapa indikator efektivitas yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program berhasil dijalankan, baik oleh lembaga pemerintah maupun sektor swasta. Terdapat empat indikator utama yang mencakup Indikator pertama adalah sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam analisis ketepatan sasaran program, terdapat dua aspek yang penting, yakni penargetan kepada pejabat pemerintah dan masyarakat. Indikator kedua adalah kemampuan penyelenggaraan program dalam menyosialisasikan program tersebut, sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat umum dan peserta program secara khusus. Indikator ketiga adalah tingkat kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan program dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kerangka waktu dan sasaran yang ditetapkan secara konkret. Indikator keempat adalah kegiatan pemantauan yang dilakukan setelah program dijalankan, sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program. Dengan menggunakan indikator-indikator ini, kita dapat mengukur efektivitas dari pelaksanaan program-program yang beragam.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut seberapa efektif pelayanan penerimaan pajak daerah melalui Sistem Pengelolaan Pajak Daerah secara Mandiri (SIPANJI). Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui secara mendalam dan meneliti lebih lanjut tentang efektivitas pelayanan dan

menyusunnya dalam sebuah karya ilmiah skripsi dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Berbasis Online Di Kabupaten Malang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Berbasis Online Di Kabupaten Malang ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Berbasis Online Di Kabupaten Malang.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pendidikan dan memperkaya wawasan mengenai keberhasilan penerimaan pajak daerah berbasis online melalui penerapan SIPANJI di kabupaten Malang Studi Kasus mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Berbasis Online Di Kabupaten Malang. Hasil riset dapat digunakan sebagai referensi atau bahan rujukan untuk kegiatan penelitian berikutnya dan yang sejenisnya.

#### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Menyebarkan informasi terkait Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Berbasis Online Di Kabupaten Malang.
- 2) Hasil riset dapat ditransformasikan kepada akademisi secara khusus sebagai bahan masukan dan perbandingan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah Berbasis Online Di Kabupaten Malang.

## **D. Definisi Konseptual**

Konsep secara umum dapat diartikan sebagai suatu representasi dari beberapa karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, individu tertentu. (Mulyadi et al.,

2021b) Definisi konseptual lebih memperhatikan pada tema atau objek penelitian, sehingga dengan mendeskripsikan beberapa objek penelitian ini akan mempermudah peneliti dan pembaca dalam memahami karakteristik setiap objek yang diteliti. Adapun definisi konseptual yang digunakan peneliti ialah sebagai berikut:

### **1. Efektifitas**

Efektifitas oleh Soejono Soekanto (1986:25) merujuk pada sejauh mana suatu tindakan alternatif berhasil mencapai hasil yang diinginkan atau mencapai tujuan dari pelaksanaan tindakan tersebut. Efektifitas ini berkaitan dengan aspek rasionalitas teknis dan selalu diukur berdasarkan produk atau layanan yang dihasilkan. Dalam konteks pelaksanaan kebijakan publik, efektivitas diukur dengan menilai keberhasilan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut. Menurut Suprianto dalam Soejono Soekanto (1986:25) menganggap efektivitas sebagai salah satu kriteria keputusan yang digunakan untuk merekomendasikan solusi dalam mengatasi masalah kebijakan. Terdapat pula lima jenis kriteria keputusan utama lainnya, seperti relevansi, fleksibilitas, daya tanggap, dan kesesuaian. Kata "efektivitas" sendiri berakar dari "efektif," yang berarti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu menyoroti hubungan antara hasil yang dicapai dan apa yang seharusnya dicapai dalam konteks suatu tindakan atau kebijakan.

### **2. Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan adalah tahap di mana kebijakan dasar, yang sering berbentuk Undang-undang atau keputusan eksekutif yang penting, dilaksanakan. Pelaksanaan kebijakan ini biasanya diberikan kepada berbagai lembaga pemerintah, mulai dari tingkat tertinggi hingga tingkat pemerintah yang lebih rendah. Edward III melakukan kajian mengenai empat faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan sebagai berikut :

- a. Komunikasi. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik dikatakan dapat mencapai titik keberhasilan apabila implementator dari kebijakan mengetahui secara jelas dan pasti terkait apa yang dilakukan.

- b. Sumber Daya. Implementasi kebijakan publik yang baik harus diimbangi dengan sumber daya yang memadai.
- c. Disposisi. Disposisi dalam implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai sebuah sikap yang dimiliki oleh implementator kebijakan itu sendiri. Sikap tersebut meliputi komitmen, kejujuran, cerdas, demokratis dan bagaimana implementator itu berkomunikasi.
- d. Struktur Birokrasi. Struktur organisasi mempunyai peranan penting salah satunya dengan adanya aspek berupa standar prosedur operasi atau SOP.

### **3. Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah**

#### a. Pajak Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, "Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

#### b. Retribusi Daerah Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, "Retribusi daerah adalah pengutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan".

#### c. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007, "Pendapatan Asli daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh dari daerah dari sumber-sumber di dalam daerahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan daerah sesuai dengan Peraturan Perundangundangan yang berlaku. Adapun sumber Pendapatan Asli Daerah terdiri atas: (1) pajak daerah, (2) retribusi daerah, (3) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan (4) lainlain pendapatan asli daerah yang sah".

#### **4. Pelaksanaan E-government penerapan SIPANJI**

Sipanji merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Malang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan pajak secara online. Menanggapi mandat dari Bupati Malang, HM Sanusi terkait transaksi pembayaran melalui elektronik, Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kabupaten Malang, akhirnya meluncurkan aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran melalui sarana elektronik (E-Transaksi). Kepala Bapenda Kabupaten Malang menjelaskan, aplikasi (E-Transaksi) ini merupakan upgrading terobosan di bidang teknologi yang sebelumnya sudah diluncurkan pada tahun 2020 yakni aplikasi Sipanji.

#### **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional berfungsi untuk mengoperasikan konsep-konsep yang ada sehingga jelas variable yang diperlukan. Definisi operasional terdiri dari indikator-indikator yang akan diketahui dan diukur, sehingga dapat diketahui dideskripsi secara jelas mengenai variable-variabelnya. Definisi operasional adalah soesifikasi prosedur yang memungkinkan penegasan ada atau tidaknya realitas tertentu sebagaimana digambarkan menurut konsepannya.

Definisi operasional variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2015) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

##### **1. Efektivitas**

Menurut Subagyo (2000) efektivitas merujuk pada sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas mencerminkan pencapaian yang diharapkan; jika seseorang melakukan tindakan dengan tujuan tertentu dan hasilnya sesuai dengan tujuan tersebut, maka pekerjaan tersebut dianggap efektif, sesuai dengan yang telah diinginkan sebelumnya (Gie, 1997). Menurut Richard Steer dalam Halim (2001) mengatakan bahwa efektivitas seharusnya dinilai berdasarkan kemampuan mencapai tujuan yang dapat diwujudkan, bukan hanya berdasarkan konsep tujuan yang sangat ambisius..



Ada beberapa cara untuk menilai efektivitas program, dan menurut Subagyo dalam (Wayan Budiani, 2007), variabel-variabel berikut dapat digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi berjalannya atau tidaknya suatu program:

a. Ketepatan Sasaran Program

Variabel ini mengukur sejauh mana peserta program mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa peserta program sesuai dengan kriteria atau karakteristik yang diharapkan.

b. Sosialisasi Program

Variabel ini mengevaluasi kemampuan pelaksana program dalam menyebarkan informasi mengenai program kepada masyarakat dan peserta yang dituju. Evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi program disampaikan dengan baik dan efektif kepada target audiens.

c. Tujuan Program

Variabel ini mengukur sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil aktual dengan tujuan yang direncanakan, dan keberhasilan program ditentukan oleh sejauh mana hasil tersebut mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

d. Pemantuan program

Mengenai tindakan yang dilakukan setelah program berakhir sebagai upaya untuk memberikan perhatian kepada peserta program.

Dalam mengevaluasi efektivitas program, pendapat peserta program juga dapat dijadikan ukuran untuk mengetahui sejauh mana program tersebut efektif. Pendapat peserta dapat memberikan wawasan tentang pengalaman dan persepsi mereka terhadap program tersebut. Dengan menggunakan variabel-variabel ini, dapat dilakukan evaluasi yang komprehensif untuk mengukur efektivitas suatu program dan menentukan sejauh mana program tersebut berhasil mencapai tujuan awal yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menyusun karya tulis ilmiah atau ilmu pengetahuan (Firmansyah & Sumanto, 2021). Dengan demikian metode penelitian digunakan sebagai alat untuk menyusun karya tulis ilmiah atau suatu penelitian tertentu yang hendak sedang dikaji. Maka melalui metode penelitian ini peneliti atau penulis dapat memperoleh gambaran serta langkah-langkah yang harus dilakukan, sumber data, dan waktu penelitian.

### **1. Jenis Penelitian`**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017:147) pendekatan penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan mengilustrasikan permasalahan yang tengah diteliti dalam suatu penelitian, sehingga metode ini diklasifikasikan sebagai metode eksplanatif, yang bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan hubungan serta keadaan variabel-variabel yang menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono (2019) juga mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berlangsung secara alamiah, di mana peneliti mengamati dan menganalisis situasi objek penelitian untuk menghasilkan data yang memiliki karakteristik kualitatif.

Pendekatan kualitatif menurut Moloeng (2018) merujuk pada langkah atau upaya untuk menggali pemahaman tentang fakta atau fenomena yang tengah berlangsung. Fenomena tersebut bisa mencakup perilaku, motivasi, serta sudut pandang atau persepsi. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa data kualitatif adalah sumber informasi yang kaya dan kuat, yang memungkinkan deskripsi yang mendalam serta menyediakan penjelasan tentang berbagai proses yang terjadi dalam konteks lokal. Data kualitatif memungkinkan kita untuk mengikuti perkembangan peristiwa secara kronologis, mengidentifikasi hubungan sebab-akibat dari sudut pandang individu setempat, dan menghasilkan wawasan yang berharga dan bervariasi. Lebih dari itu, data kualitatif cenderung membimbing peneliti dalam menemukan temuan yang tak terduga sebelumnya dan membentuk

kerangka teoritis yang baru. Dengan bantuan data ini, peneliti dapat melampaui praduga dan kerangka kerja awal (Silalahi, 2006).

## **2. Sumber Data**

Pada penelitian kualitatif ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### **a. Data Primer**

Sumber data primer oleh Sugiyono (2016) sumber data primer merujuk pada data yang diperoleh langsung oleh peneliti atau dari pihak yang menyediakan data. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, data primer dapat diperoleh dengan berbagai cara, salah satunya adalah melalui wawancara langsung dengan Kepala BAPENDA Kabupaten Malang dan wajib pajak yang terpengaruh oleh penerapan SIPANJI. Dalam proses wawancara ini, pertanyaan yang diajukan diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna untuk menganalisis objek penelitian.

### **b. Data Sekunder**

Berdasarkan pada Sugiyono (2016) sumber data sekunder merujuk kepada data yang tidak diberikan langsung kepada peneliti atau pihak yang mengumpulkan data. Data sekunder ini biasanya diperoleh dalam bentuk dokumen atau melalui perantara seperti pihak kedua atau individu lainnya. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, data sekunder terutama terdiri dari jurnal-jurnal penelitian sebelumnya.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan guna mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Melalui teknik pengumpulan data tersebut diharapkan dapat digunakan untuk memperoleh dokumen-dokumen terkait segala hal terkait pelaksanaan aplikasi SiPanji.

### **a. Observasi**

Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengamati kejadian atau aktivitas di lapangan secara langsung. Dalam konteks ini, observasi

merujuk pada teknik pengumpulan data di mana peneliti secara langsung terlibat dalam situasi lapangan. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memahami dan menganalisis aktivitas yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam. Namun, perlu diperhatikan bahwa kegiatan observasi ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk pelaksanaannya. Menurut Sugiyono (2018:229) menjelaskan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus dan spesifik dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati dan terlibat langsung di lingkungan BAPENDA Kabupaten Malang untuk memahami fakta dan realitas yang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Teknik wawancara adalah suatu metode komunikasi dua arah yang melibatkan interaksi antara peneliti atau pengumpul data dengan narasumber yang menjadi subjek penelitian. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memperoleh informasi yang konsisten terkait dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara semistruktur di mana mereka memiliki fleksibilitas untuk mengajukan pertanyaan kepada narasumber sesuai dengan kebutuhan. Menurut Sugiyono (2018:467) wawancara semistruktur termasuk dalam kategori wawancara mendalam (in-depth interview). Dalam penelitian ini, wawancara semistruktur digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi terkait penggunaan aplikasi SiPanji dalam meningkatkan kesadaran pajak wajib pajak.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penggunaan data dalam bentuk tertulis, visual seperti gambar, atau dalam format audio seperti rekaman suara atau video. Dalam bentuk tulisan, data tersebut dapat mencakup regulasi, kebijakan, cerita, catatan, dan biografi. Sementara dalam bentuk visual, data dapat berupa sketsa, desain, atau foto. Menurut (Sugiyono, 2018:240) mendefinisikan teknik dokumentasi sebagai serangkaian kegiatan penelitian yang melengkapi metode observasi dan

wawancara. Dalam konteks penelitian ini, penulis menggunakan teknik dokumentasi yang melibatkan gambar atau foto, serta rekaman suara dalam rangkaian wawancara dengan narasumber sebagai pendukung proses pengumpulan data.

#### **4. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merujuk pada individu atau pihak yang menyediakan data atau informasi yang digunakan dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, subjek penelitian harus memiliki pemahaman dan pengetahuan yang memadai mengenai objek yang diteliti, serta terlibat secara langsung dalam konteks masalah atau objek penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2013:32) subjek penelitian dapat dianggap sebagai nilai, atribut, atau karakteristik dari objek atau individu tertentu yang menjadi variabel yang diteliti untuk memahami suatu aspek yang signifikan. Sedangkan menurut Sakaran dan Bougie (2017) subjek penelitian adalah salah satu bagian dari sampel, yang menjadi sumber informasi atau data dalam sebuah penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah BAPENDA Kabupaten Malang.
- b. Pejabat Pelaksana Aplikasi Sipanji BAPENDA Kabupaten Malang.
- c. Wajib Pajak sasaran program SiPanji

#### **5. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data oleh Sugiyono (2017:335) merupakan suatu proses sistematis di mana data yang diperoleh melalui wawancara, dokumen, dan catatan diorganisir dengan susunan tertentu. Data tersebut kemudian dianalisis, dievaluasi, dan dipilih yang dianggap signifikan. Hasil analisis ini dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan yang mudah dimengerti dan dapat dipahami. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Milles dan Huberman yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018:246-247).

- a. Pengumpulan data (Data Collection)

Pengumpulan data adalah tahap di mana pihak yang mengumpulkan data melakukan serangkaian aktivitas untuk mengeksplorasi, memperoleh, dan menyelidiki informasi guna menghimpun data yang relevan dan terkait

dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian, rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data disebut sebagai proses pengumpulan data.

b. Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data adalah tahap di mana peneliti melakukan seleksi, penentuan, pengelompokan, dan pengaturan data. Melalui langkah reduksi data ini, peneliti mempermudah proses pengumpulan data selanjutnya. Dalam konteks reduksi data, fokusnya adalah untuk memilah dan menghilangkan unsur-unsur yang dianggap tidak relevan atau tidak esensial. Komponen-komponen yang tidak berhubungan dengan topik penelitian akan dikecualikan. Dengan demikian, esensi dari reduksi data adalah merangkum data atau informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya, kemudian mengembangkannya dan menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti mengurangi data dengan menyederhanakan informasi yang diperoleh dari wawancara, dan kemudian merangkumnya dalam bentuk tulisan yang lebih sederhana dan langsung berkaitan dengan fokus penelitian.

c. Penyajian data (Data Display)

Langkah penyajian data berlangsung setelah selesainya tahap reduksi data. Ketika tahap reduksi data merupakan proses penyederhanaan dan penggabungan data yang relevan dengan fokus penelitian, tahap berikutnya, yaitu penyajian data, melibatkan pengorganisasian hasil reduksi data ke dalam bentuk diagram alur atau flowchart, mungkin juga dalam bentuk bagan atau ringkasan singkat. Pendekatan ini membantu peneliti untuk memvisualisasikan data dengan lebih baik dan mempersiapkan langkah-langkah selanjutnya dalam penelitian.

d. Kesimpulan (Conclusion)

Tahap akhir dalam proses penelitian adalah melakukan penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi dan memverifikasi data dan informasi yang telah dikumpulkan. Penarikan kesimpulan ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan tujuan mencapai tujuan penelitian. Meskipun demikian, kesimpulan yang diambil

bersifat sementara dan dapat disesuaikan jika ada bukti atau data baru yang muncul yang dianggap lebih kuat dalam pengumpulan data. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat kepercayaan, akurasi, dan kredibilitas yang tinggi

