

ANALISIS PENERAPAN ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB)

(Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**FITRIA NUR HUSNIA
NIM. 125030401111026**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2016**

MOTTO

“Maka, Nikmat Tuhan Mana Yang Kau Dustakan?”

(Ar-Rahman:13)

**“Barang siapa yang menempuh suatu jalan dalam rangka
menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan
menuju surga”**

(H.R Muslim)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan
(Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)

Disusun oleh : Fitria Nur Husnia

NIM : 125030401111026

Fakultas : Ilmu Administrasi

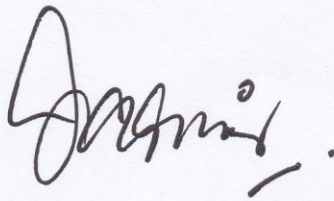
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, Februari 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002

Anggota



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Maret 2016

Skripsi atas nama : Fitria Nur Husnia

Judul : Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan

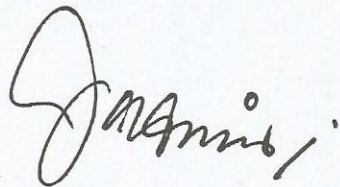
(Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)

Dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

Anggota

Anggota



Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si
NIP. 19530810 198103 2 012



Drs. Muhammad Saifi, M.Si
NIP. 19570712 198503 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata saya didalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur yang jiplakan atau mencopy, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Februari 2016



Fitria Nur Husnia

NIM. 125030401111026

RINGKASAN

Fitria Nur Husnia, 2016, **Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)** (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan), Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA. 168 Hal + xv

Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu bentuk desentralisasi fiskal berupa pelimpahan kewenangan pengelolaan pajak dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Kabupaten Lamongan melaksanakan kewenangan pengelolaan PBB-P2 sejak 1 Januari 2014. Pemerintah Kabupaten Lamongan dibantu oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan pengelolaan PBB-P2. Sebagai bentuk pelayanan PBB-P2, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menggunakan aplikasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sejak Februari 2014 untuk memudahkan dalam mengelola PBB-P2. E-PBB merupakan aplikasi terintegrasi yang mencakup seluruh kegiatan pengelolaan PBB-P2, meliputi pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan satu pintu.

PBB-P2 merupakan salah satu pajak yang sangat berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Daerah harus berusaha memaksimalkan potensi tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Daerah harus memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Namun di Kabupaten Lamongan masih terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan, antara lain ketidakpastian biaya, ketidakpastian waktu, cara pelayanan, prosedur pelayanan dan rendahnya peranan masyarakat atau *stakeholder*. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan atau perubahan pelayanan publik untuk memaksimalkan potensi PBB-P2 di Kabupaten Lamongan. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional dan Strategi Pengembangan *E-Government*, Pemerintah diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kabupaten Lamongan merupakan kabupaten/kota pertama yang menggunakan aplikasi E-PBB di Jawa Timur. E-PBB merupakan aplikasi terintegrasi yang digunakan untuk melaksanakan pengelolaan PBB-P2.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi aplikasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan selaku SKPD yang bervisi menjadi SKPD penghimpun Pendapatan Asli Daerah yang kredibel, berintegritas, berdedikasi, dan akuntabel dalam rangka membiayai pembangunan daerah demi kemakmuran rakyat Lamongan. Selain itu untuk menganalisis kesuksesan aplikasi E-PBB dalam pelaksanaan pengembangan *E-Government* di Kabupaten Lamongan.

Secara umum pelaksanaan E-PBB sudah optimal, hanya saja masih perlu adanya perbaikan dalam aspek pendataan dan pembayaran. Dalam pelaksanaan pendataan dan pembayaran diperlukan adanya partisipasi aktif oleh

wajib pajak dan ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi, agar mampu memberikan dampak yang signifikan dalam pengelolaan PBB-P2 melalui aplikasi E-PBB.

E-PBB merupakan salah satu proyek *E-Government* yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan. Terdapat 8 (delapan) elemen yang dikemukakan oleh Indrajit untuk menilai kesuksesan proyek E-Government, yaitu *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology* dan *innovation*. Berdasarkan 8 (delapan) elemen sukses proyek E-Government, dalam pengelolaan aplikasi E-PBB hanya ada 1 (satu) elemen yang masih belum optimal yaitu elemen *stakeholders*. *Stakeholders* dalam pelaksanaan proyek E-PBB meliputi *stakeholder* pemerintah, swasta dan masyarakat. *Stakeholder* pemerintah dan swasta sudah melaksanakan tugas dan kepentingannya dengan baik, namun *stakeholder* masyarakat masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan tingkat sosialisasi yang rendah, sehingga masih belum banyak masyarakat yang mengetahui aplikasi ini.

Oleh karena itu diperlukan adanya sosialisasi secara menyeluruh ke tiap lapisan masyarakat secara intensif sebagai upaya mengenalkan dan menjelaskan kegunaan aplikasi E-PBB. Selain itu perlu adanya penambahan SDM baik untuk di lingkungan UPT Dinas Kecamatan maupun di masing-masing desa agar pelaksanaan E-PBB dapat berjalan dengan baik, serta penyediaan fasilitas pendukung pelaksanaan E-PBB berupa loket pembayaran PBB-P2 di masing-masing desa.

Kata Kunci : PBB-P2, E-PBB, E-Government

SUMMARY

Fitria Nur Husnia, 2016, Analysis implementation of E-PBB. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA, 168 page + xv

Tax Property sector rural and urban areas (PBB-P2) is one of fiscal decentralization of delegation authority to manage taxes from central to local government. Lamongan district implemented the PBB-P2 management since 1 January 2014. Lamongan's district government is assisted by Local Revenue of Lamongan district departemen in managing PBB-P2. As PBB-P2's service, of local revenue of Lamongan district department uses an electronic application of land and building tax (E-PBB) since February 2014 to facilitate in managing PBB-P2. E-PBB is an integrated application which covers all of the activities of PBB-P2 management includes data collection, assessment, determination, billing, payment and one-stop service.

PBB-P2 is one of a tax that have a tremendous potential to increase their own local. The regional government should attempt to maximize the potential. In line with this and has to provide a public service good for the society. But in Lamongan district has several issues related the services, uch as uncertainty the payment, the time, the way to service, the procedure and the lowest role or stakeholders. So that, it is necessary to improvement or change in public service to maximize the potential PBB-P2 in Lamongan district. Based on Instruction Presidential No 3 year 2003 about national policy and e-government program development strategy, the government is expected to use information technology to give effective and efficient public service. Lamongan is the first districts which use the application of E-PBB in East Java.

The purpose of this research is to analyze the implementation of an Electronic Property Tax (E-PBB) which is carried out by the local revenue Lamongan as the unit to assemble local revenue a credible, integrity, dedicated, and accountable in order to finance regional development by welfare of the society of Lamongan. In addition to analyze success or not the application E-PBB in the implementation of the development e-government in Lamongan district.

Lamongan is the first district which uses the application of E-PBB in East Java. In general, the implementation of E-PBB has been already optimal but the aspect of data collection and payment system still need some active participants of tax payers and availability of human resources which are needed to conduct data collection and payment. In order to provide significant impact in the management of PBB-P2 through the application of E-PBB.

E-PBB is one of the E-Government projects which run by Lamongan's district government. 8 (eight) elements are presented by Indrajit to assess the success of E-Government project: political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology and innovation. Based on those elements, the management of application E-PBB was only one element which has not optimal yet, it is stakeholder element. In the implementation of E-PBB project, stakeholders are divided into government stakeholder, private, and

community. Government and private's stakeholders have already done their duties well, yet stakeholder tax payer are not running well. It is because the socialization of this level is low, there are a lot of people who still don't know about this application.

Therefore, it is crucial to give intensively socialization into every layer of society as an effort to introduce and explain the using of E-PBB application. Besides, it needs addition of human resources in the environmental department at the district each village, and the provision of facilities to support the implementation of the E-PBB in the form of payment counters PBB-P2 in each village is required for the implementation of E-PBB can run well.

Keyword : PBB, E-PBB, *E-Government*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)”. Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa untuk menyelesaikan program sarjana (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Perpajakan “S.Pn”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan sekaligus Ketua Dosen Pembimbing
4. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan
5. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA selaku Anggota Dosen Pembimbing

6. Abah Tohir dan Ibu Siti Ainur Rosyidah, orang tua tercinta yang senantiasa memberikan do'a serta dukungan secara moril dan materiil
7. Bapak Sabilal Rosyad dan Ibu Aminatuz Zahroh, orang tua di perantauan yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan
8. Seluruh tenaga pengajar serta staff Program Studi Perpajakan
9. Bapak Kepala serta jajarannya di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lamongan
10. Bapak Kepala serta jajarannya di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
11. Mbak Iffa, Mbahbuk, dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Penghuni kamar A3 PPAP Nurul Ummah dan seluruh santri putri PPAP Nurul Ummah Dinoyo Malang
13. Rekan seperjuangan di Tax Center FIA UB
14. Rekan seperjuangan Mahasiswa Sukses
15. Rekan seperjuangan Program Studi Perpajakan angkatan 2012

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Februari 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

MOTTO	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KONSEP	15
A. Tinjauan Teoritis dan Konseptual	15
1. Pajak	15
2. Reformasi Administrasi Perpajakan	19
3. Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA).....	21
4. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).....	22
5. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)	29
6. <i>Electronic Government</i>	34
C. Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Fokus Penelitian.....	44
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Sumber dan Jenis Data.....	47
E. Metode Pengumpulan Data	48
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian.....	53
1. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Daerah Lamongan	53
2. Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB).....	69

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)	87
4. Implementasi Proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sebagai proyek <i>E-Government</i>	92
B. Pembahasan	109
1. Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan	109
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan	116
3. Kesuksesan Proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan sebagai proyek <i>E-Government</i>	118
BAB V PENUTUP	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	126

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Penerimaan Dalam Negeri 2009-2014.....	1
2.	Pembagian Jenis Pajak	2
3.	Acuan yang digunakan dalam pelayanan publik.....	5
4.	Realisasi PBB-P2 Kabupaten Lamongan Tahun 2014-2015	101
5.	Matriks Hasil Analisis Penerapan E-PBB.....	113

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran.....	49
2.	Analisis Data Miles dan Hubberman	51
3.	Struktur Organisasi Dispenda Kabupaten Lamongan	55
4.	Perhitungan PBB-P2 Terhutang	78
5.	Pembayaran E-PBB.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Prosedur Aplikasi E-PBB.....	130
2	Klasifikasi Nilai NJOP Kabupaten Lamongan Tahun 2015	146
3.	Pedoman Wawancara	151
4.	Transkrip Wawancara	155
5.	Surat Keterangan Riset.....	166
6.	<i>Curriculum Vitae</i> Peneliti	168

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan kontributor utama dalam penerimaan dalam negeri bagi Negara berkembang seperti Indonesia. Terdapat 2 (dua) komponen utama yang menjadi sumber penerimaan dalam negeri, yaitu penerimaan pajak dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Penerimaan dalam negeri dari sektor pajak mencapai 70-78% tiap tahunnya. Hal tersebut terlihat sebagaimana pada tabel 1.

Tabel 1. Penerimaan Dalam Negeri 2009-2014 (dalam milyar rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak		Penerimaan Negara Bukan Pajak PNBP		Penerimaan Dalam Negeri	
	Nilai	Persen (%)	Nilai	Persen (%)	Nilai	Persen (%)
2009	619.922	73,18	227.174	26,82	847.096	100
2010	723.307	72,90	268.942	27,10	992.249	100
2011	873.874	72,50	331.472	27,50	1.205.346	100
2012	980.518	73,60	351.805	26,40	1.332.323	100
2013	1.148.365	76,68	349.156	23,32	1.497.521	100
2014	1.310.219	78,87	350.930	21,13	1.661.148	100

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2016

Pajak merupakan iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Penarikan pajak secara yuridis dapat dipaksakan atau ditagih secara paksa oleh pihak yang berwenang (Ismawan, 2001:4).

Pemungutan pajak telah ditetapkan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu pajak pusat (pajak negara) dan pajak daerah. Pajak Negara merupakan pajak yang pemungutannya dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat. Sedangkan Pajak Daerah merupakan pajak yang pemungutannya dikelola oleh Pemerintah Daerah, Pajak Daerah tingkat I dikelola oleh pemerintah Provinsi dan Pajak Daerah tingkat II dikelola oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pajak negara (Pajak Pusat) terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan, dan Bea Materai. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan pembagian jenis pajak berdasarkan pihak yang memungut pajak daerah, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota sebagaimana tabel 2.

Pajak Daerah dikelola sepenuhnya oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Tabel 2. Pembagian Jenis Pajak

Jenis Pajak Provinsi	Jenis Pajak Kabupaten/Kota
a. Pajak Kendaraan Bermotor b. Bea Baik Nama Kendaraan Bermotor c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor d. Pajak Air Permukaan e. Pajak Rokok	a. Pajak Hotel b. Pajak Restoran c. Pajak Hiburan d. Pajak Reklame e. Pajak Penerangan Jalan f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan g. Pajak Parkir h. Pajak Air Tanah i. Pajak Sarang Burung Walet j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Sumber: Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, 2016

Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Walikota atau Bupati sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di Pemerintahan Kabupaten/Kota, diberikan kewenangan dalam mengurus dan mengelola penerimaan daerah seperti pajak yang semula dikelola oleh pemerintah pusat kemudian dikelola oleh pemerintah daerah, khususnya pemerintah Kabupaten/Kota. Salah satunya adalah pelimpahan kewenangan dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 dijelaskan bahwa subjek pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

Kebijakan pengalihan kewenangan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kepada Kabupaten/Kota merupakan suatu keuntungan tersendiri bagi pemerintah Kabupaten/Kota. Dikarenakan dengan adanya pengalihan ini, pemerintah Kabupaten/Kota diberikan keleluasaan untuk mengatur atau mengelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sesuai dengan potensi yang ada diwilayah pemerintahannya. Pemerintah Daerah, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten/Kota berusaha semaksimal mungkin dalam pengelolaan PBB-P2 agar mampu memaksimalkan potensi Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di wilayahnya, sehingga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mampu membiayai kebutuhan belanja daerah.

Sebagaimana diungkapkan oleh Riwoh, (1995:44)

“Agar daerah dapat mengurus rumah tangganya sendiri dengan sebaik-baiknya maka kepada pemerintah daerah perlu diberikan sumber-sumber pembiayaan yang cukup tetapi mengingat tidak semua sumber pembiayaan dapat diberikan kepada daerah diwajibkan untuk menggali segala sumber keuangannya sendiri berdasarkan perundang-undangan.”

Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan merupakan salah satu sumber keuangan bagi Pemerintah Daerah, oleh karena itu pemerintah kabupaten/kota harus berupaya agar sumber keuangan tersebut dapat terealisasi dengan baik. Salah satu poin terpenting dalam upaya tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

“Pemerintah daerah dituntut untuk lebih bekerja keras dalam upaya pemenuhan kebutuhan daerah. Sejalan dengan itu, untuk mendapatkan hasil yang maksimal, maka pemerintah daerah harus memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” (Kurniawan, 2005:73).

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Timur yang dipimpin oleh seorang Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Berdasarkan peraturan pelimpahan kewenangan dalam pengelolaan pajak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah melaksanakan pengelolaan PBB-P2 sejak 1 Januari 2014. Dalam pelaksanaan pelimpahan kewenangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lamongan menunjuk Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk melaksanakan pelayanan dan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan.

Sejalan dengan pengalihan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lamongan ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat bekerjasama dengan PT Telkom dan Bank Jatim meluncurkan sebuah program untuk pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan

Perkotaan, yakni Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan atau disingkat E-PBB yang merupakan salah satu aplikasi pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang berbasis teknologi informasi. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Kabupaten Lamongan merupakan pemerintah kabupaten atau kota pertama di Jawa Timur yang telah menerapkan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan atau E-PBB. Adapun tujuan dari Pemerintah Kabupaten Lamongan adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan juga sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

E-PBB merupakan aplikasi yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan, yang dioperasikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagai media untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan secara *online* yang bekerja sama dengan Bank Jatim. Selain itu, E-PBB juga mencakup pengelolaan pendataan, penilaian, penetapan, pemungutan atau penagihan, pembayaran dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan.

Dalam hal pelayanan, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah menerapkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Asisten Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Jawa Timur. Oleh karena itu, pemerintah membentuk Komisi Pelayanan Publik (KPP) pada tahun 2006 yang bertugas untuk menerima pengaduan, memeriksa dan

menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik antara masyarakat penyelenggara pelayanan publik. Terdapat beberapa masalah terkait kualitas pelayanan dalam dimensi pemerintahan, seperti tidak adanya kepastian biaya, waktu, cara pelayanan, prosedur pelayanan tidak mengatur kewajiban *provider* (penyedia layanan) dan warga sebagai pengguna, serta rendahnya peranan masyarakat dan *stakeholders* (Aci, 2009). Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Asisten Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Jawa Timur mempunyai peran strategis dalam implementasi prinsip pelayanan pemerintahan yang baik (*good government*).

Rendahnya mutu pelayanan publik menjadikan citra buruk pemerintah, masyarakat pun merasa dikecewakan dan mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Oleh karena itu dibutuhkan reformasi pelayanan publik untuk mencapai keseimbangan antara pemerintah selaku pembuat kebijakan sekaligus pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai sasaran kebijakan.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah lebih berdasarkan pada peraturan yang kaku dan tidak fleksibel, sehingga untuk melakukan sebuah inovasi terbatas. Hal tersebut merupakan salah satu dampak dari acuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Center for Population Policy Studies*, Universitas Gajah Mada pada tahun 2001 tentang pelayanan publik dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Acuan yang digunakan dalam pelayanan publik

Acuan yang digunakan	Prosentase (%)
Peraturan (Juklak)	80%
Kepuasan Masyarakat	16%
Inisiatif sendiri	3%
Visi dan Misi	1%

Sumber: Sinambela. 2008

Berdasarkan tabel 3 terlihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik hanya mencapai 16 %. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan menetapkan adanya reformasi birokrasi. Diharapkan dengan diselenggarakannya reformasi birokrasi, akan menunjukkan hasil yang memuaskan baik dari segi kualitas pelayanan maupun kuantitas pelayanan.

Menurut Sedarmayanti (2009:67) reformasi birokrasi adalah:

“Reformasi merupakan suatu proses upaya sistematis, terpadu dan komprehensif, yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. Sedangkan birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sehingga reformasi administrasi dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien, dan akuntabilitas”.

Terdapat berbagai cara yang digunakan dalam mengimplementasikan reformasi birokrasi sebagaimana diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas

layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Adapun tujuan dilaksanakannya pengembangan *E-Government* berdasarkan Pasal 7 Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* adalah:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Pemerintah Kabupaten Lamongan, mulai tahun 2013 menggiatkan adanya program *Ladiso (Lamongan Digital Society)* yaitu salah satu program pemerintah dalam menggerakkan masyarakat untuk *melek* terhadap teknologi informasi serta bentuk kontribusi Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dalam melaksanakan *project E-Government*. Selain itu, program ini merupakan salah satu wujud pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik yang berbasis pada teknologi informasi. Program tersebut dilaksanakan dengan membuka beberapa area *hotspot* di berbagai wilayah di

kabupaten Lamongan dan memberikan pelayanan publik berbasis IT, salah satu program pelayanan publik yang diterapkan pemerintah Kabupaten Lamongan adalah Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB).

E-PBB merupakan salah satu proyek *E-Government* yang sedang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dengan Dinas Pendapatan Daerah sebagai pelaksana kebijakan. Menurut Indrajit (2006, 61) terdapat 8 (delapan) elemen yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengukur sukses tidaknya proyek *E-Government* yaitu *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/ visibility, budgets, technology, dan innovation*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ariyanto (2015) diketahui bahwa kurangnya koordinasi dan komunikasi antara Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang terkait penerapan sistem *online* menyebabkan pelayanan yang dilakukan (*E-Registration, E-SPT, E-Filing*) tidak berjalan dengan baik dan optimal. Selain itu, kurang memadainya sarana dan prasarana teknologi informasi dan sumber daya manusia menyebabkan pelaksanaan *E-Government* pada KPP Pratama Serang kurang berjalan dengan optimal.

Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis sejauh mana penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan atau E-PBB dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan serta kesuksesan aplikasi E-PBB sebagai salah satu proyek *E-Government* yang ada di Kabupaten Lamongan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti

tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah peneliti paparkan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Lamongan?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)?
3. Bagaimana kesuksesan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sebagai *project E-Government* di Kabupaten Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Lamongan
2. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)
3. Mengetahui dan menganalisis kesuksesan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sebagai *project E-Government* di Kabupaten Lamongan

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian tentang penerapan E-PBB di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis.

1. Kontribusi Teoritis

Pada aspek teoritis, kontribusi yang diharapkan dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan tambahan pengetahuan mengenai penerapan aplikasi E-PBB sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Indonesia
- b. Memberikan tambahan pengetahuan tentang aplikasi E-PBB sebagai upaya untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- c. Memberikan bahan evaluasi kepada Dinas Pendapatan Daerah dan Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)
- d. Memberikan saran atau perbaikan dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)
- e. Memberikan informasi, wawasan serta tambahan literatur akademik bagi pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian pada bidang yang sejenis

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan bagi pemerintah daerah Kabupaten Lamongan agar mampu memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakatnya. Selain itu, dengan adanya penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai pemicu bagi pemerintah daerah lain agar mampu berinovasi dalam hal pemenuhan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan proposal skripsi diuraikan secara garis besar gambaran dan arahan penelitian yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian dan kerangka pemikiran peneliti.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV hasil dan pembahasan memberikan pemaparan tentang gambaran umum Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, hasil penelitian dan pembahasan serta analisis data penelitian tentang Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB).

BAB V : PENUTUP

Bab V Penutup memberikan kesimpulan berdasarkan data dan analisis yang telah didapatkan oleh peneliti, selain itu juga memaparkan saran-saran sebagai bentuk sumbangsih peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Lamongan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis dan Konseptual

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut Andriani dalam Nurmantu (2005: 12) adalah iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Sedangkan Sumitro dalam Priantara (2013:2) mengungkapkan bahwa:

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik yang dipungut berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan (*tegen prestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai alat pendorong, penghambat, atau pencegah untuk mencapai tujuan yang ada diluar Keuangan Negara.”

Selain itu, berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-

undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan pungutan wajib kepada masyarakat yang memenuhi 4 (empat) kriteria, yaitu dapat dipaksakan, sesuai dengan undang-undang yang berlaku, tidak mendapatkan imbal balik secara langsung dan digunakan untuk kepentingan umum.

b. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Priantara (2013:4) ada 2 (dua) fungsi yaitu:

1) Fungsi *Budgetair* (Pendanaan)

Fungsi utama pemungutan pajak adalah fungsi *Budgetair* atau pendanaan. Fungsi pendanaan disebut juga fungsi fiskal yang mana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana ke kas negara secara optimal berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi merupakan salah satu upaya yang digunakan untuk mengoptimalkan penerimaan kas negara dari sektor pajak dengan upaya menggali potensi pajak yang belum atau kurang maksimal pengenaan pajaknya.

2) Fungsi *Regulair* (Mengatur)

Fungsi *Regulair* yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Fungsi *Regulair* disebut sebagai fungsi tambahan karena hanya sebagai fungsi pelengkap dari fungsi utama pajak sebagai sumber pemasukan

dan penerimaan dana bagi pemerintah. Adapun contoh fungsi *Regular* dari pajak antara lain:

- a) Memberikan insentif pajak (*Tax Holiday*) dalam upaya meningkatkan investasi dalam negeri
- b) Pengenaan pajak yang tinggi terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras
- c) Pengenaan tarif pajak nol persen atas ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri (Halim, 2014: 4)

c. Pengelompokan Pajak

Menurut Priantara (2013: 6) pengelompokan pajak terbagi menjadi 3 bagian, yaitu berdasarkan golongannya, berdasarkan sifatnya dan berdasarkan lembaga pemungutannya.

1) Pajak berdasarkan golongannya

- a) Pajak langsung, yaitu pajak tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain melainkan harus dipikul sendiri oleh wajib pajak. Misalnya Pajak Penghasilan.
- b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Misalnya Pajak Pertambahan Nilai.

2) Pajak berdasarkan sifatnya

- a) Pajak Subyektif, yaitu pajak yang dasar pengenaannya adalah subyeknya. Artinya dalam menentukan besarnya pajak yang diperhatikan adalah keadaan dari wajib pajaknya. Misalnya Pajak Penghasilan.

b) Pajak Obyektif, yaitu pajak yang dasar pengenaannya adalah obyeknya. Artinya dalam menetapkan besarnya pajak hanya memperhatikan objeknya tanpa memperhatikan keadaan subyeknya. Misal Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

3) Pajak berdasarkan lembaga pemungutnya

a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah pusat dan digunakan untuk membayar rumah tangga negara. Misalnya Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pajak Daerah terdiri atas:

1. Pajak Provinsi, misalnya Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Pajak Kabupaten/Kota, misalnya Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2006: 6) mengungkapkan secara umum terdapat 3 (tiga) sistem pemungutan pajak, antara lain:

- 1) *Official Assesment System*, yaitu suatu sistem pemungutan yang memberikan kewenangan kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

- 2) *Self Assesment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan.
- 3) *Withholding Assesment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan pemungutan pajak kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

2. Reformasi Administrasi Perpajakan

Peranan pajak sebagai salah satu faktor utama dalam penerimaan pendapatan negara merupakan salah satu penyebab dilaksanakannya reformasi perpajakan. Guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi pajak, Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan beberapa gebrakan untuk menunjang kontribusi pajak dalam penerimaan negara. Direktorat Jenderal Pajak, membuat reformasi perpajakan (*tax reform*) untuk mengevaluasi dan merevitalisasi pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Pandiangan (2014:42) menjelaskan bahwa Reformasi perpajakan menyangkut berbagai hal seperti peraturan, sistem, institusi, administrasi, dan lainnya

1. Peraturan Perpajakan

Reformasi peraturan pajak dilakukan dengan memperbaharui dan mengganti Undang-Undang (UU) di bidang Perpajakan pada tahun 1983. Sebagai awal tonggak reformasi perpajakan, saat ini disusun dan dikeluarkan 3 Undang-Undang Perpajakan yaitu UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh), dan UU Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM). Dalam pelaksanaannya, UU KUP dan UU PPh

berlaku mulai 1 Januari 1984, sedangkan UU PPN berlaku mulai 1 April 1985.

Selanjutnya, dikeluarkan lagi 5 (lima) UU Perpajakan yaitu UU Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), UU Nomor 13 Tahun 1985 tentang Bea Materai, UU Nomor 17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP), UU Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP), dan UU Nomor 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

2. Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan terutama menyangkut bagaimana masyarakat atau Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan selain melakukan perubahan penekanan, yaitu semula dengan *official assessment* menjad mengedepankan *system self assessment system*. Dalam *official assessment system*, maka Direktorat Jenderal Perpajakan yang aktif menetapkan pajak agar masyarakat atau Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan dalam *self assessment system*, maka masyarakat atau wajib pajak sendiri yang aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya, sementara Direktorat Jenderal Pajak melakukan fungsi pelayanan dan pengawasan.

3. Institusi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang mengelola pajak juga di reformasi yakni menyangkut tugas, fungsi, dan organisasinya. Di Kantor Pusat dan Kantor Wilayah, organisasi dan nama unit-unitnya diubah serta disesuaikan dengan kebutuhan dan tantangan yang ada. Demikian juga dengan unit pelaksanaan operasional yang semula bernama Kantor Inspeksi Pajak (KIP) diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kantor Dinas Luar (KDL) juga menjadi Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak (K4) serta diubah lagi menjadi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Perubahan ini membawa pengaruh terhadap aspek pengelolaan kantor dari semula mengedepankan pengawasan (inspeksi) yang diikuti pelayanan demi berjalannya *official assessment system*, menjadi mengedepankan pelayanan yang diikuti pengawasan untuk mendukung *self assessment system*.

4. Administrasi Perpajakan

Perkembangan teknologi yang pesat dalam empat dekade ini telah mempengaruhi pengelolaan administrasi, baik itu administrasi pemerintahan maupun administrasi bisnis. Perpajakan Indonesia juga mengakomodir sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, baik untuk keperluan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun untuk masyarakat atau wajib pajak. Bila sebelumnya pengelolaan pajak dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak waktu (*time*) dan kertas

(*paper*), kemudian diubah dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang mengurangi banyak waktu proses kerja serta kertas. Reformasi administrasi perpajakan terlihat di berbagai kegiatan pelaksanaan kewajiban perpajakan, di antaranya:

- a. Untuk mendaftarkan diri sudah dapat dilakukan secara *online* melalui program *e-Registration*, sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor pajak (KPP)
- b. Untuk menghitung pajak sudah banyak tersedia aplikasi, sehingga masyarakat atau wajib pajak hanya memasukkan data terkait ke aplikasi dan sudah langsung terhitung besarnya pajak terhutang
- c. Pembayaran pajak sudah dapat dilakukan secara *e-Banking*, diantaranya melalui program *e-Biling*, dan ATM
- d. Pelaporan pajak sudah dapat dilakukan secara *online* melalui program *e-Filing* dengan e-SPT, sehingga wajib pajak tidak harus datang ke kantor pajak (KPP).

3. Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA)

Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) adalah sistem manajemen informasi pemerintah daerah yang merupakan subsistem dari Sistem Informasi Manajemen Dalam Negeri (SIMDAGRI) yang mendukung kebutuhan informasi para penyelenggaraan fungsi utama dan penunjang bagi pemerintah daerah yang terintegrasi secara baik. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengambil keputusan di semua eselon atau jajaran pemerintah daerah sesuai dengan strata informasi yang ditentukan. Adapun latar belakang ditetapkannya Sistem Informasi Manajemen (SIMDA), yakni:

- a. Peran informasi dan teknologi yang semakin canggih serta mendominasi di hampir semua bidang kehidupan sehingga mendorong ke arah globalisasi
- b. Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat bersamaan dengan meningkatnya jaringan internet,

batas wilayah negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat.

- c. Munculnya tuntutan masyarakat pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
- d. Kemajuan teknologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan Sistem Informasi Manajemen (SIM)

“Penerapan SIMDA dimaksudkan untuk memberikan arah, pedoman, dan landasan hukum dalam rangka pembangunan, pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi manajemen di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya. Selain itu tujuan penerapan SIMDA adalah untuk menciptakan mekanisme pengambilan keputusan di lingkungan pemerintah daerah secara berdaya dan berhasilguna dalam rangka menunjang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sasaran diterapkannya SIMDA adalah agar tersedia informasi yang akurat dan terpadu dalam rangka pengambilan keputusan di lingkungan pemerintah daerah dan jajarannya, agar tercipta mekanisme penyediaan informasi yang mantap dan dapat dioperasikan dalam penyelenggaraan pengelolaan informasi, agar tercipta jaringan komunikasi data yang terarah serta dapat menghubungkan dan mengaitkan setiap unit kerja di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya. Hal ini sesuai dengan asas SIMDA yaitu, keterpaduan, dayaguna, manfaat, pembakuan, keluwesan, keamanan dan keandalan, pemilikan, sinergisme serta homogenitas.” (Anwar, 2004:113)

4. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

a. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Pasal 1 ayat (37), Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh

orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Pengertian bumi dan bangunan berdasarkan Pasal 1 dan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten atau kota. Sedangkan bangunan merupakan konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/ atau perairan pedalaman dan.ataau laut. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah: Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut. Jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal, dermaga, taman mewah, tempat penampungan atau kilang minyak, air dan gas, pipa minyak, dan menara.

b. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Objek Pajak bumi dan bangunan adalah bumi dan/atau bangunan. Berdasarkan Pasal 77 ayat (3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, objek yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

- 1) Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan.

- 2) Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan.
- 3) Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
- 4) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
- 5) Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
- 6) Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

c. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Berdasarkan Pasal 78 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, subjek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai hak atas Bumi dan/ atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas

Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

Wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh undang-undang dan Peraturan Daerah tentang PBB Perdesaan dan Perkotaan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi dan atau secara tanggungjawab renteng atas pembayaran pajak terhutang. Selain itu, wajib pajak dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. (Siahaan, 2013:560)

d. Tahun Pajak, Saat Terhutang Pajak, dan Wilayah Pemungutan PBB Perdesaan dan Perkotaan

Pajak yang terhutang merupakan PBB Perdesaan dan Perkotaan yang harus dibayar oleh wajib pajak dalam tahun pajak menurut ketentuan Peraturan Daerah tentang PBB Perdesaan dan Perkotaan yang ditetapkan oleh pemerintah kabupaten/kota setempat. Pada pengenaan PBB Perdesaan dan Perkotaan tahun pajak adalah jangka waktu satu tahun kalender. PBB Perdesaan dan Perkotaan dikenakan untuk jangka waktu satu tahun pajak. Dengan demikian pajak terhutang yang dikenakan atas objek pajak untuk tahun 2014 berarti PBB Perdesaan dan Perkotaan terhutang untuk jangka waktu 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2014.

Saat yang menentukan pajak yang terhutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari. Penentuan tanggal 1 Januari ini sangat terkait dengan ketentuan tentang tahun pajak, yang

menggunakan tahun kalender. Karena tahun kalender selalu dimulai pada tanggal 1 Januari tahun berjalan maka tentunya saat yang menentukan pajak terhutang pajak terhutang juga tanggal 1 Januari. Sebagai contoh, untuk tahun pajak 2014, yang menjadi saat yang menentukan pajak terhutang adalah tanggal 1 Januari 2014.

PBB Perdesaan dan Perkotaan yang terhutang dipungut di wilayah kabupaten/kota yang meliputi letak objek pajak. Hal ini terkait dengan kewenangan pemerintah kabupaten/kota yang hanya terbatas atas bumi dan bangunan yang berlokasi dalam lingkup wilayah administrasinya. (Siahaan, 2013:562)

e. Pendataan

Untuk memperoleh data objek pajak, dilakukan pendataan objek dan subjek pajak. pendataan dilakukan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). SPOP adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data subjek dan objek PBB Perdesaan dan Perkotaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada kepala daerah yang wilayah kerjanya meliputi objek pajak, selambat-lambatnya tiga puluh hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subjek pajak (Siahaan, 2013:564)

f. Tata Cara Pemungutan, Penetapan dan Ketetapan Pajak

1) Tata Cara Pemungutan

Pemungutan PBB Perdesaan dan Perkotaan tidak dapat diborongkan. Yang dimaksud dengan tidak dapat diborongkan adalah bahwa seluruh proses kegiatan pemungutan pajak tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Namun dimungkinkan adanya kerja sama dengan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, antara lain pencetakan formulir perpajakan, pengiriman surat-surat kepada wajib pajak, atau pengumpulan data objek dan subjek pajak. Kegiatan yang tidak dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga adalah kegiatan penghitungan besarnya pajak yang terhutang, pengawasan penyetoran pajak, dan penagihan pajak.

2) Penetapan Pajak

Pada dasarnya sistem pemungutan pajak yang diterapkan dalam PBB Perdesaan dan Perkotaan adalah penetapan oleh kepala daerah (*official assesment*). Hal ini dapat dipahami karena tentunya akan sangat sulit apabila menerapkan sistem *self assesment*, dimana wajib pajak diminta untuk menghitung sendiri besarnya pajak terhutang, mengingat tidak mudah untuk menentukan NJOP bumi dan bangunan yang menjadi dasar pengenaan pajak. Penetapan pajak oleh kepala daerah diwujudkan dalam bentuk penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang atau Surat

Ketetapan Pajak Daerah sebagai sarana untuk menagih besarnya pajak terhutang. (Siahaan, 2013:565)

3) Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)

Bupati/walikota dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) apabila PBB Perdesaan dan Perkotaan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar dan wajib pajak dikenakan sanksi administratif berupa bunga dan atau denda. Sanksi administratif berupa bunga dikenakan kepada wajib pajak yang tidak atau kurang membayar pajak yang terhutang. Dengan demikian, pajak terhutang dalam SPPT atau SKPD yang tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo pembayaran dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar dua persen sebulan dan ditagih melalui STPD. STPD harus dilunasi dalam jangka waktu maksimal satu bulan sejak tanggal diterbitkan. Bentuk, isi, tata cara penerbitan dan penyampaian STPD ditetapkan oleh bupati/walikota. (Siahaan, 2013:566)

g. Pembayaran PBB Perdesaan dan Perkotaan

Pembayaran PBB Perdesaan dan Perkotaan yang terhutang dilakukan ke kas daerah, bank, atau tempat lain yang ditunjuk oleh bupati/walikota sesuai waktu yang ditentukan dalam SPPT atau SKPD. Apabila pembayaran pajak dilakukan di tempat lain yang ditunjuk, maka hasil penerimaan pajak harus disetor ke kas daerah paling lambat 1 x 24 jam atau dalam waktu yang ditentukan oleh bupati/walikota. Apabila

tanggal jatuh tempo pembayaran pada hari libur maka pembayaran dilakukan pada hari kerja berikutnya.

Pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Pembayaran pajak harus dilakukan sekaligus atau lunas. Kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak diberikan tanda bukti pembayaran pajak dan dicatat dalam buku penerimaan pajak. Dengan demikian, pembayaran pajak akan mudah terpantau oleh petugas Dinas Pendapatan Daerah atau petugas lain yang ditunjuk. Bentuk, isi, ukuran buku penerimaan, dan tanda bukti pembayaran pajak ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota.

5. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

a. Latar Belakang

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak yang dikenakan terhadap Bumi dan Bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya Pajak terhutang ditentukan oleh keadaan Objek yaitu Bumi/Tanah dan atau Bangunan yang ada diatas permukaan laut atau tubuh bumi.

Pada tanggal 15 September 2009 telah disahkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang dimulai pada 1 Januari 2010. Undang-undang ini mengatur mengenai pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah oleh Pemerintah Daerah di wilayahnya.

Dalam perubahan undang-undang ini adanya pengalihan 2 (dua) jenis Pajak Pusat yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Proses pengalihan diatur lebih lanjut oleh Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Pengalihan PBB P2 sebagai pajak daerah akan lebih menguntungkan bagi Daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), peningkatan kesejahteraan dan pemerataan pembangunan di Daerah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242 Tahun 2014 tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak, baik pembayaran maupun penyetoran pajak terhutang bisa dilaksanakan secara manual maupun elektronik. Namun berdasarkan adanya reformasi perpajakan dalam hal pelayanan wajib pajak, pelayanan secara *online* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

b. Komponen dalam Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan

1) Pendataan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan mempunyai maksud dan tujuan untuk menciptakan data yang akurat dan terbaru dengan mengintegrasikan semua aktifitas administrasi PBB-P2, sehingga pelaksanaannya dapat lebih seragam, cepat, dan efisien.

2) Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Kegiatan penilaian Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dimaksudkan untuk menentukan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang akan dijadikan dasar pengenaan pajak dengan menggunakan pendekatan data pasar, pendekatan biaya dan pendekatan kapitalisasi pendapatan.

3) Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Penetapan merupakan proses kegiatan penatausahaan penetapan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang meliputi perhitungan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan yang terhutang dan penatausahaannya dalam rangka penerbitan SPPT, SKP, dan STP serta penyampaian kepada Wajib Pajak.

4) Pemungutan atau Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Penagihan adalah kegiatan penagihan pajak yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah terhadap pajak yang belum dibayarkan setelah lewat jatuh tempo.

5) Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Pembayaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk melunasi besarnya pajak yang terhutang sebelum jatuh tempo melalui bank tempat pembayaran. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dapat dilakukan secara langsung atau secara kolektif.

6) Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Pelayanan Satu Tempat juga merupakan kegiatan pelayanan terhadap semua jenis layanan yang berhubungan dengan permasalahan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Untuk Pelayanan Satu Tempat terdapat 13 jenis pelayanan, yaitu:

- a) Pendaftaran data baru objek pajak adalah pendaftaran objek pajak baru, baik dilakukan oleh wajib pajak sendiri maupun dikarenakan pendataan ulang oleh petugas pendataan
- b) Mutasi Objek atau Subjek pajak adalah pendaftaran ulang wajib pajak dikarenakan adanya perubahan yang disebabkan oleh perubahan luas baik tanah maupun bangunan, perubahan spesifikasi tanah maupun bangunan serta adanya mutasi objek pajak
- c) Pembetulan SPPT/SKP adalah pendaftaran permohonan pembetulan SPPT/SKP karena salah nama, salah alamat, salah hitung, dan salah zona nilai tanah
- d) Pembatalan SPPT/SKP adalah pendaftaran permohonan pembatalan SPPT/SKP
- e) Salinan SPPT/SKP adalah pendaftaran permohonan wajib pajak atas Salinan SPPT/SKP
- f) Keberatan penunjukan Wajib Pajak adalah Pendaftaran permohonan atas kesalahan penunjuk wajib pajak
- g) Keberatan atas pajak terhutang adalah pendaftaran permohonan keberatan atas pajak terhutang. Keberatan atas pajak terhutang terjadi karena kesalahan menghitung luas bumi atau/dan bangunan.

- h) Pengurangan atas besarnya pajak terhutang adalah pendaftaran permohonan pengurangan pajak terhutang oleh wajib pajak. Permohonan tersebut terjadi akibat bencana alam/hama/tanaman/hal-hal lain yang luar biasa dan berfungsi massa
- i) Restitusi adalah pendaftaran permohonan pengembalian kelebihan pajak yang dikeluarkan/dibayar oleh wajib pajak.
- j) Kompensasi adalah pendaftaran permohonan pengembalian kelebihan pajak tersebut tidak dikembalikan, tetapi ditransfer ke pembayaran pajak NOP lain
- k) Pengurangan denda administrasi adalah pendaftaran permohonan pengurangan denda terjadi akibat ketidakmampuan wajib pajak
- l) Penentuan kembali tanggal jatuh tempo adalah pendaftaran permohonan penentuan kembali tanggal jatuh tempo
- m) Pembatalan tanggal jatuh tempo

c. Maksud dan Tujuan

Pembuatan *software* aplikasi SIM (Sistem Informasi Manajemen) pengelolaan PBB-P2 menggunakan teknologi terkini dengan tahapan yang jelas dimana setiap langkah pada tahapan tersebut terdokumentasikan dengan baik, yang mudah diakses oleh pengguna sehingga dapat melihat informasi kegiatan operasional pemungutan PBB-P2 melalui jaringan *Local Area Network (LAN)* atau *Wide Area Network (Internet)*.

Adapun tujuan penggunaan aplikasi E-PBB adalah:

- 1) Memperbaiki, memperbarui atau membuat sistem pendataan, penetapan, pemungutan dan evaluasi pengelolaan PBB-P2
- 2) Meningkatkan efektifitas sistem pengawasan
- 3) Meningkatkan *Local Taxing Power*
- 4) Meningkatkan sistem pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

d. Kelebihan dari Sistem E-PBB adalah:

- 1) Proses pengelolaan lebih cepat bagi Dinas Pendapatan Daerah
- 2) Lebih memudahkan wajib pajak, karena waktu pelayanannya lebih lama (24 jam) tanpa hari libur untuk pembayaran PBB-P2
- 3) Komunikasi data pembayaran menggunakan jaringan *real time online*, sehingga dapat menyajikan data pembayaran secara cepat dan akurat
- 4) Laporan perpajakan pajak lebih teratur
- 5) Pencarian data lebih cepat dan akurat
- 6) Mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak
- 7) Mudah dan praktis dalam pengelolaan PBB-P2

6. *Electronic Government*

a. Definisi *Electronic Government*

Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006:2) mendefinisikan *Electronic Government* atau yang biasa disebut *E-Government* adalah sebagai berikut: *E-Government refers to the use by government agency of information technologies (such as Wide Area*

Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.

Dengan arti lain, *E-Government* merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah (seperti jaringan WAN, internet, dan komputasi) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, pengusaha dan pihak lain dengan pemerintah.

Sedangkan menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam Indrajit (2006:2) mendefinisikan *E-Government is the application of information and communication technology (ICT) by government agency*. Dalam pengertian lain *E-Government* sebagai sebuah aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah menjanjikan efektifitas dan efisiensi dalam bidang pemerintahan menjalin hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah media yang digunakan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan media teknologi dan informasi. Pengembangan *E-Government* merupakan salah satu wujud pelaksanaan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Elemen Sukses Manajemen Proyek *E-Government*

Indrajit (2006:61) dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government* menjelaskan 8 (delapan) elemen sukses dalam melaksanakan

manajemen proyek *E-Government*. Adapun 8 (delapan) elemen tersebut adalah:

1) *Political Environment*

Terdapat 2 (dua) tipe proyek sehubungan dalam pelaksanaan *E-Government*. Pertama adalah “*Top Down Projects*” (TDP) dimana eksistensi sebuah proyek ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan legislatif (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat. Kedua adalah *Bottom Up Projects* “BUP” yang dilaksanakan karena adanya ide atau inisiatif dari kepala unit atau karyawan (birokrat) yang berada di salah satu lembaga pemerintahan atau departemen.

2) *Leadership*

Faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan proyek, yaitu para manajer proyek (*project manager*). Tanggung jawab manajer proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal sampai akhir sesuai dengan siklus proyek (*project life cycle*) yang dijalankan.

3) *Planning*

Sesuai dengan siklus manajemen proyek yang ada, perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting, karena pada tahap awal inilah gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan sebuah inisiatif *E-Government* diproyeksikan. Pada dasarnya, sebuah perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap

penyelenggaraan proyek secara keseluruhan karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pengejawantahan dari rencana dasar yang telah disepakati (*baseline planning*). Karena kebanyakan dari proyek *E-Government* harus melibatkan lebih dari satu departemen (lintas sektoral), maka seluruh *stakeholder* yang terlibat harus menyetujui rencana yang disusun oleh manajer proyek bersama dengan pihak lain yang berkepentingan.

4) *Stakeholders*

Stakeholder adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *E-Government* terkait. *Stakeholder* merupakan tugas pemimpin proyek atau manajer proyek yang ada dan mencoba menyatukan agar seluruh perbedaan kepentingan yang dimaksud dapat menuju kepada satu arah pencapaian visi dan misi *E-Government* (konvergensi). Pihak-pihak yang dianggap sebagai *stakeholder* utama dalam proyek *E-Government* antara lain: pemerintah (lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawan), sektor swasta, masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, perusahaan dan lain sebagainya.

5) *Transparency/Visibility*

Transparansi sebuah proyek *E-Government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholder*, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses oleh *stakeholder*

yang beragam tersebut. Tersedianya akses terhadap informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi per tahap proyek, dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun *stakeholder* sebagai pihak yang melakukan monitoring. Dimungkinkan pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (*marketing*) yang cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi beragam proyek *E-Government*

6) *Budgets*

Sumber daya finansial yang dianggarkan ada sebuah kekuatan dalam proyek *E-Government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek. Berdasarkan kenyataan yang ada, besarnya anggaran yang disediakan pemerintah (dan kalangan lain semacam swasta atau bantuan dari luar negeri) sangat bergantung pada tingkat prioritas yang diberikan oleh pemerintah terhadap proyek terkait. Jika pemerintah merasa bahwa sebuah inisiatif proyek *E-Government* ditujukan untuk memecahkan sejumlah masalah yang kritical (sehingga dinyatakan memiliki prioritas tinggi), maka biasanya akan mudah bagi kalangan legislatif maupun sponsor-sponsor lainnya yang menyetujui pengalokasian anggaran yang cukup besar. Namun jika sebuah inisiatif proyek *E-Government* hanya dianggap sebagai sesuatu yang

bersifat “*nice to have*”, maka jelas akan sangat sulit didapatkan pihak-pihak yang mau membantu menutup anggaran yang dibutuhkan.

7) *Technology*

Spektrum teknologi informasi yang dipergunakan didalam *E-Government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (*state of the art*). Merupakan suatu kenyataan bahwa pilihan teknologi yang akan diimplementasikan didalam sebuah proyek *E-Government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapainya manfaat yang ditargetkan).

8) *Innovation*

Berhasil tidaknya sebuah proyek *E-Government* yaitu adalah kemampuan anggota proyek untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Yang dimaksud dengan inovasi tidaklah terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat didalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *E-Government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dapat dengan mudah dihilangkan. Kemampuan untuk menciptakan ide-ide dan menerapkan ide-ide didalam mengimplementasikan *E-Government* terutama karena banyaknya stakeholder yang terlibat dan tingginya

kompleksitas proyek terkait. Belum lagi masalah-masalah seperti tidak cukupnya dana pelaksanaan proyek, bergantinya orang-orang kunci dalam pemerintahan, berkembangnya teknologi secara cepat, dan tingginya tuntutan masyarakat.

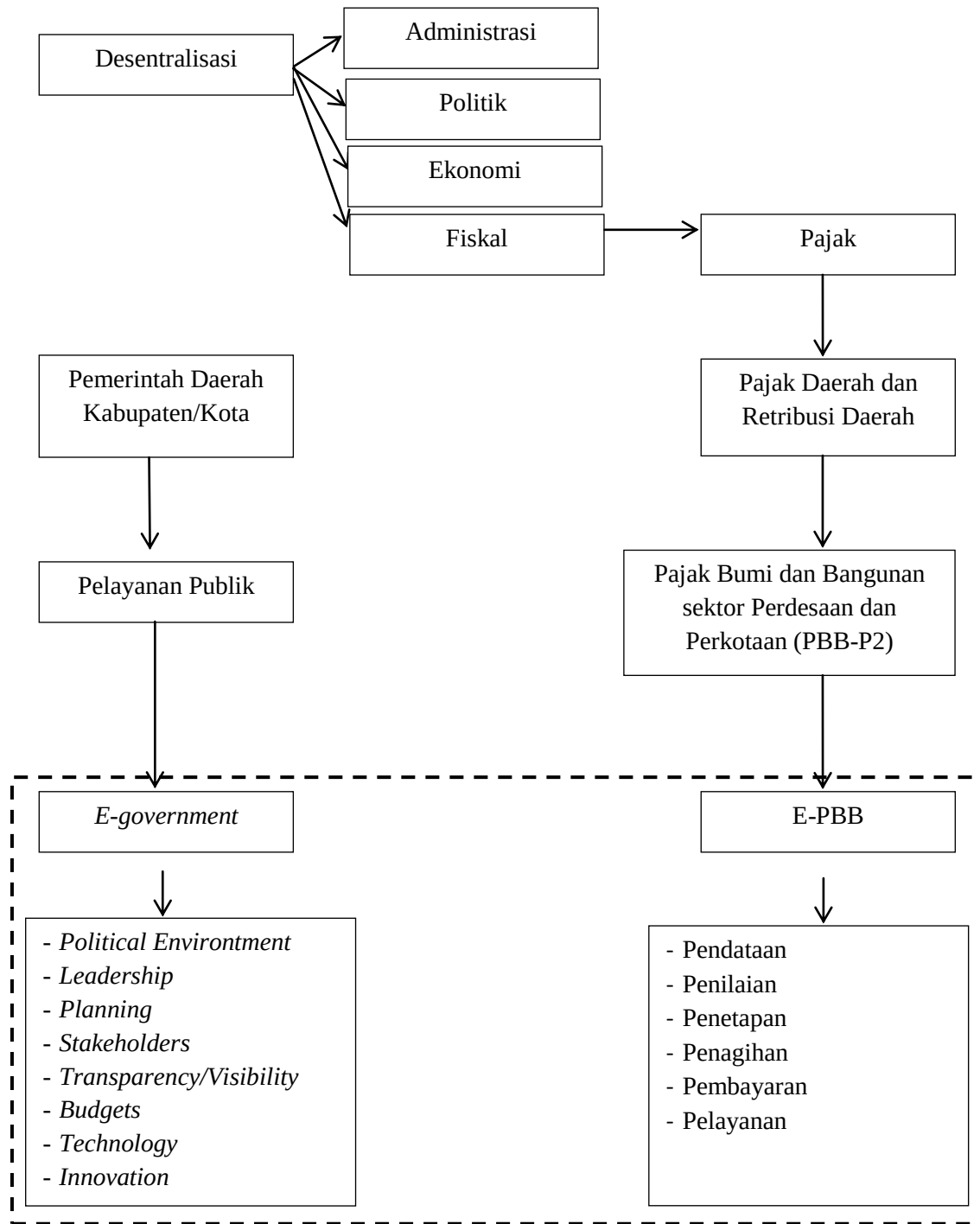
B. Kerangka Pemikiran

Desentralisasi merupakan pengalihan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerah otonomnya. Desentralisasi mencakup 4 (empat) cakupan yaitu desentralisasi administrasi, politik, ekonomi dan fiskal. Desentralisasi dapat diartikan sebagai proses kemandirian suatu daerah untuk menjalankan entitas pemerintahannya.

Sebagai salah satu bentuk desentralisasi fiskal, pemerintah daerah diberikan wewenang untuk mengelola beberapa pajak yang pada mulanya dikelola oleh pemerintah pusat kemudian dialihkan kepada pemerintah daerah, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sejalan dengan itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan pada Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), pemerintah daerah Kabupaten Lamongan meluncurkan aplikasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan. Aplikasi ini mencakup keseluruhan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan. Terdapat 6 (enam) komponen dalam aplikasi ini, yaitu pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran, dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan 6 (enam) komponen tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan E-PBB dalam melaksanakan pengelolaan

Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Lamongan.

Selain itu, aplikasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu proyek *E-Government* yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Lamongan. Untuk mengukur kesuksesan proyek *E-Government* ini, peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Indrajit dalam bukunya *Electronic Government* terdapat 8 (delapan) elemen sukses dalam pelaksanaan proyek *E-Government*. Adapun 8 (delapan) elemen tersebut adalah *Political Environment*, *Leadership*, *Planning*, *Stakeholders*, *Transparency/ Visibility*, *Budgets*, *Technology*, dan *Innovation*. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerapan proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB).



Keterangan :

: Fokus Penelitian

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Peneliti, 2016

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2014:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengertian ini, para peneliti masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumenter.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2014:6). Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, peneliti memilih menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin menganalisis secara tajam fenomena sosial yang kompleks dan mendalam dengan alur pemikiran yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat secara umum. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu

kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar peristiwa yang diselidiki (Nazir. 2003: 54).

Pada penelitian ini, peneliti menarasikan temuan-temuan dari lapangan, kemudian mendeskripsikan/menjelaskan serta menganalisis prosedur pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB. Selain itu, peneliti menganalisis kesuksesan E-PBB sebagai salah satu proyek *E-Government* Pemerintah Kabupaten Lamongan. Berdasarkan analisis tersebut nanti akan ditemukan adanya faktor pendukung dan penghambat yang nantinya diperlukan saran untuk perbaikan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang dijadikan pusat perhatian dalam penelitian, sehingga akan memudahkan peneliti menentukan data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian. Menurut Moleong (2006:237) ada dua maksud tertentu yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Oleh karena itu, dengan adanya suatu fokus, seorang peneliti mengetahui persis data apa yang perlu dikumpulkan dan relevan penelitian

yang dilaksanakan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak perlu diteliti ataupun mana yang akan dibuang.

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Lamongan. Komponen E-PBB di Kabupaten Lamongan adalah:
 - a. Pendataan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
 - b. Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
 - c. Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
 - d. Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
 - e. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
 - f. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Lamongan
 - a. Faktor pendukung penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Lamongan
 - b. Faktor penghambat penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Lamongan
3. Menganalisis Kesuksesan Proyek E-PBB di Kabupaten Lamongan
 - a. *Political Environment*
 - b. *Leadership*
 - c. *Planning*

- d. *Stakeholders*
- e. *Transparency/Visibility*
- f. *Budgets*
- g. *Technology*
- h. *Innovation*

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Dengan telah ditetapkan lokasi penelitian, maka objek dan tujuan penelitian telah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Kabupaten Lamongan. Kabupaten Lamongan dijadikan sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kabupaten Lamongan merupakan kabupaten/kota kedua yang menerapkan aplikasi E-PBB setelah Soreang di Kota Bandung, atau dapat dinyatakan sebagai kabupaten/kota pertama di Jawa Timur yang menerapkan E-PBB. Sejalan dengan hal tersebut, Kabupaten Lamongan juga sedang menerapkan *Ladiso (Lamongan Digital Society)* yang merupakan terobosan pemerintah Kabupaten Lamongan dalam mengkampanyekan gerakan *melek* Teknologi. Selain itu, potensi penerimaan daerah sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Lamongan mengalami *potencial loss* sebagai akibat desentralisasi, dimana pemerintah Kabupaten Lamongan tidak lagi mendapatkan dana bagi hasil dan insentif pelunasan PBB dari Pemeintah Pusat.

D. Sumber dan Jenis Data

Menurut Arikunto (2010:107) sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data merupakan faktor penting dan umumnya dikelompokkan sesuai dengan sumber-sumber dari mana data tersebut berasal. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2012:308). Data primer dapat berupa opini objek (orang) secara individual atau kelompok, dalam hal ini adalah hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yaitu:

- a. Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan
- b. Kepala Seksi Keberatan dan Banding
- c. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- d. Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan
- e. Staff Sarpras dan Benda Berharga
- f. Super Admin Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya yang telah tersusun dalam

arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Data sekunder ini peneliti dapatkan dari Dinas Pendapatan Daerah berupa:

- a. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Fungsi Dinas Pendapatan Daerah
- b. Data Realisasi PBB-P2 Tahun 2014-2015
- c. Klasifikasi NJOP Bumi dan Bangunan Kabupaten Lamongan
- d. User Manual Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

E. Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya (Arikunto, 2013:203). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode ini digunakan untuk mengetahui secara langsung objek yang akan diteliti.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2014:186). Jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2011:140)

Berdasarkan bentuk pertanyaan yang diajukan, wawancara dapat dibagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu wawancara tertutup, wawancara terbuka, dan wawancara tertutup dan terbuka (gabungan antara wawancara terbuka dan tertutup). Penelitian ini menggunakan jenis wawancara terbuka, yaitu peneliti sebagai pewawancara sebelumnya telah membuat poin-poin pertanyaan yang akan diajukan. Poin-poin pertanyaan tersebut diawali dengan kata tanya bagaimana dan mengapa, sehingga informan dapat menceritakan dan menjelaskan secara rinci pertanyaan yang telah diajukan. Dari jawaban itu pula memungkinkan akan timbul pertanyaan diluar dari pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil data yang didapat dari kegiatan ini adalah transkrip wawancara.

2. Observasi atau pengamatan

Observasi atau pengamatan yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian (Creswell, 2012:267). Hasil data yang didapat dari kegiatan observasi adalah berupa catatan lapangan.

Pengamatan atau observasi memiliki beberapa kriteria, yaitu:

- a. Pengamatan digunakan untuk penelitian dan telah direncanakan secara sistematis
- b. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan
- c. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proposisi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu set yang menarik perhatian saja
- d. Pengamatan dapat dicek dan dikontrol atas validitas dan reliabilitasnya (Nazir, 2003:175)

3. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan menggunakan teknik dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen (baik dokumen pribadi maupun dokumen resmi) untuk menguji, menafsirkan, dan untuk meramalkan kejadian nyata tentang suatu fenomena situasi sosial yang menjadi objek penelitian.

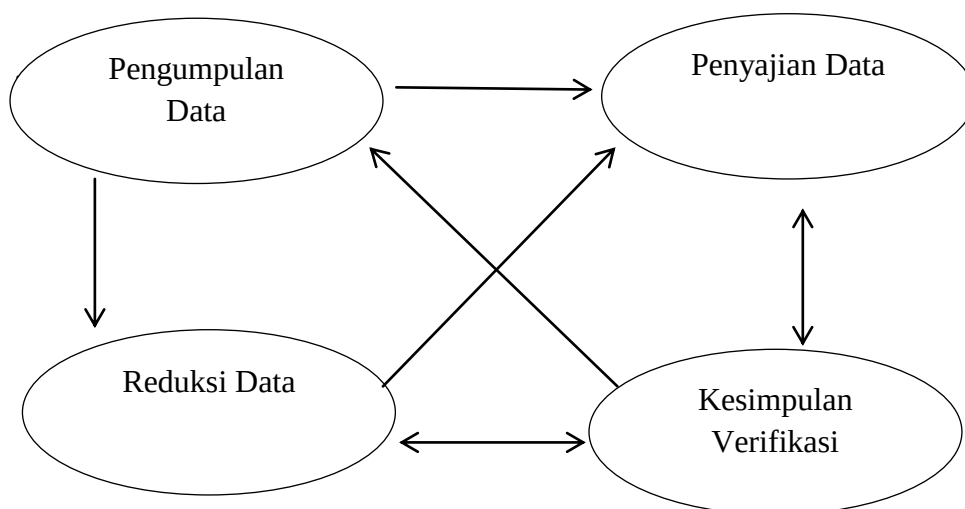
F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Interview guide* (pedoman wawancara), seperangkat daftar pertanyaan yang telah disusun secara tidak terstruktur untuk ditanyakan kepada responden.
2. Pedoman pengamatan yang berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang akan diamati.
3. Perangkat penunjang yang meliputi buku catatan, alat tulis yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar dan dilihat dalam rangka pengumpulan data di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2014:248) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menentukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman yang digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 2. Analisis Data Interaktif Model Miles dan Hubberman

Sumber: Usman dan Akbar (2009:88)

Proses analisis data interaktif model Miles dan Huberman terdiri dari 4 (empat) tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian, dan sesudah penelitian (Herdiansyah,

2012:164). Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data

Setelah melakukan pengumpulan data, maka data yang terkumpul akan cukup banyak. Reduksi merupakan proses penggabungan dan penyeragaman data yang diperoleh menjadi bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis (Herdiansyah, 2012:165). Hasil dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah dikumpulkan kemudian diolah atau disederhanakan berdasarkan pada fokus penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian. Data kualitatif dapat disajikan dalam bentuk teks naratif, matriks, atau grafik sehingga terlihat lebih ringkas. Peneliti akan lebih mudah memahami data yang telah disajikan secara ringkas dan padu.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan di akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus memberikan kesimpulan akhir atas hasil penelitian. Menurut Herdiansyah (2012:179) kesimpulan yang dipaparkan merupakan jawaban dari pertanyaan peneliti yang mengungkapkan “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah bagi Kabupaten Lamongan berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Sebagai bentuk pelaksanaan peraturan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lamongan menunjuk Dinas Pendapatan Daerah sebagai pelaksana dalam pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah guna mendukung pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Visi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah “Menjadi SKPD Penghimpun PAD yang Kredibel, Berdedikasi dan Akuntabel Dalam Rangka Membiayai Pembangunan Daerah Demi Kemakmuran masyarakat Lamongan”.

Visi tersebut menjelaskan bahwa Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai komitmen yang jelas. Sejalan dengan adanya perubahan situasi politik dan pemerintahan penerimaan pendapatan asli daerah kedepan mampu menggunakan seluruh potensi yang ada untuk mendukung kelancaran tugas-tugas Instansi Pemerintah di Kabupaten Lamongan. Selain itu, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

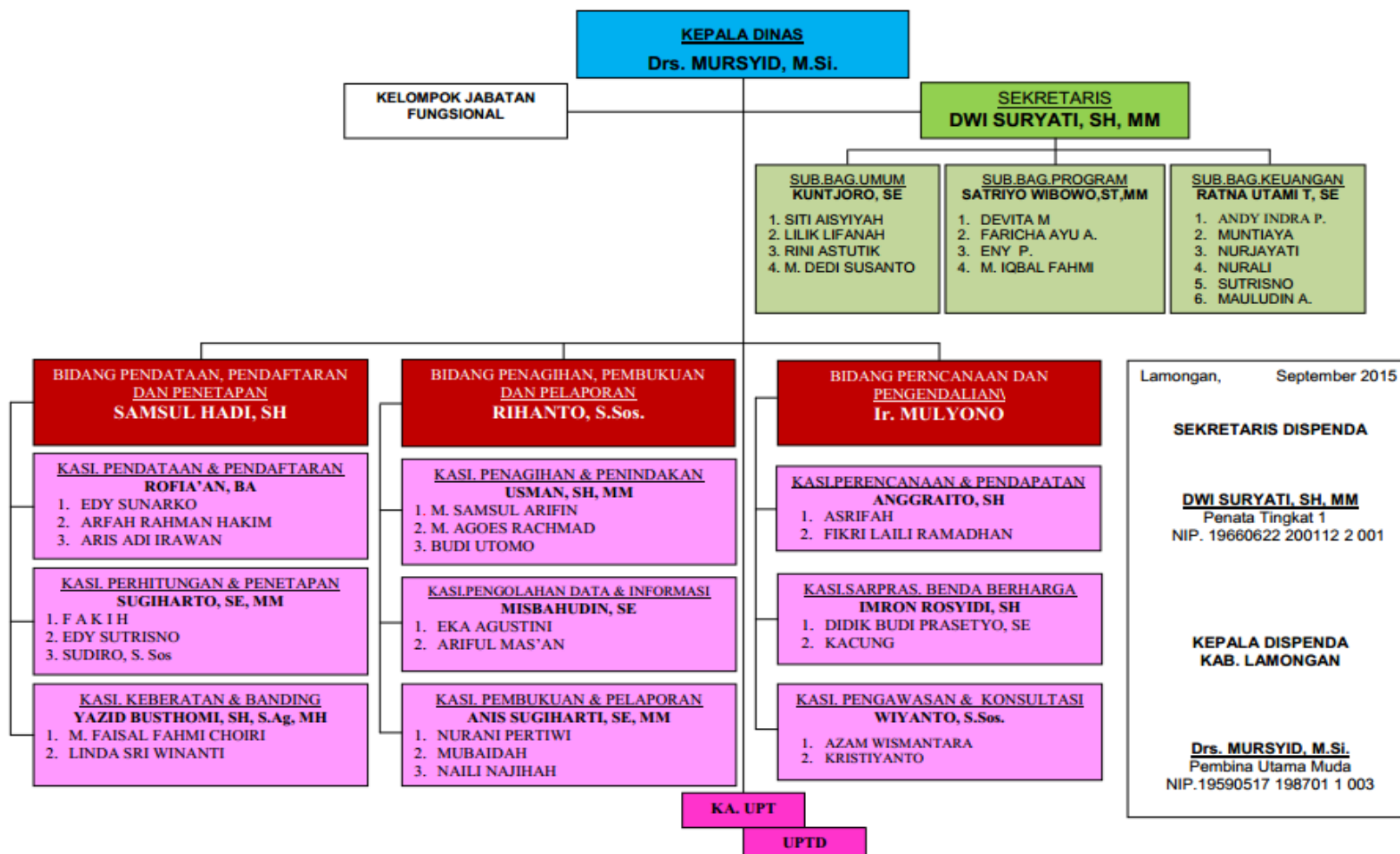
diharapkan mampu menjadi akselerator dalam pengelolaan sumber daya manusia dan prestasi kerja/kinerja organisasi di Kabupaten Lamongan

Misi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan:

- a. Menghimpun pajak dan retribusi daerah sebagai rohnya OTODA dalam rangka mewujudkan kemandirian APBD Kabupaten Lamongan melalui sistem administrasi perpajakan dan retribusi daerah yang efektif dan efisien
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak secara transparan dengan sistem yang efektif, mengutamakan wajib pajak, melayani dengan hati nurani, adanya perbaikan yang berkelanjutan, memberdayakan wajib pajak dengan *Self Assessment* (menghitung sendiri) dan pengembangan sistem pembayaran melalui perbankan atau *e-payment* seperti dengan pelayanan E-PBB
- c. Memantapkan kinerja sumber daya manusia dan organisasi
- d. Menjalin jejaring kerja (*Networking*) dan koordinasi secara sinergis di Bidang Pendapatan Daerah

a. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dipimpin oleh Kepala Dinas, dengan dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang dan Kelompok jabatan fungsional. Masing-masing Bidang terdiri dari 3 seksi yang bertugas untuk membantu kepala bidang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang, sebagaimana pada gambar 3.



Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, 2016

Sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten diberikan kewenangan untuk membentuk Perangkat Daerah sesuai kebutuhan dan potensi daerah yang bersangkutan.

Berdasarkan ketentuan tersebut Pemerintah Kabupaten Lamongan telah membentuk Dinas Pendapatan Daerah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan yang ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Tugas dari Dinas Pendapatan Daerah adalah “Melaksanakan kewenangan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Pendapatan Daerah”. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Lamongan mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah
2. Perencanaan teknis dan program kerja bidang pendapatan daerah
3. Pembinaan teknis program kerja bidang pendapatan daerah
4. Pengendalian penyelenggaraan kegiatan bidang pendapatan daerah
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai tugas dan fungsinya

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Pendapatan Daerah Lamongan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Lamongan yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan daerah Kabupaten Lamongan, dengan susunan organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Program
3. Bidang Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan Pendapatan
 - a. Seksi Pendaftaran dan Pendataan
 - b. Seksi Perhitungan dan Penetapan Pendapatan
 - c. Seksi Keberatan dan Banding
4. Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan
 - a. Seksi Penagihan dan Penindakan
 - b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
 - c. Seksi Pembukuan dan Pelaporan
5. Bidang Perencanaan dan Pengendalian
 - a. Seksi Perencanaan Pendapatan
 - b. Seksi Sarana dan Prasarana Benda Berharga

c. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

6. Unit Pelaksana Teknis Dinas

7. Kelompok Jabatan Fungsional

b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Adapun tugas dari masing-masing susunan organisasi tersebut adalah:

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis melaksanakan sebagian tugas pokok kebijaksanaan, mengkoordinasikan, merencanakan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pendapatan daerah.

2) Sekretariat

Sekretariat adalah unsur staf yang dipimpin oleh seorang Sekretaris berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan administrasi umum, perlengkapan, kerumahtanggaan, kelembagaan, kehumasan, keuangan dan program

Dalam melaksanakan tugas sebagai Sekretariat, Sekretariat mempunyai fungsi

- a. Pengelolaan administrasi dan urusan umum
- b. Pelaksanaan urusan kerumahtanggaan dan perlengkapan
- c. Pelaksanaan urusan organisasi, tatalaksana dan kehumasan
- d. Pelaksanaan urusan keuangan

- e. Pelaksanaan urusan program
- f. Pelaksanaan teknis administratif kepada Kepala Dinas dan semua satuan unit kerja di lingkungan dinas

Sekretariat terdiri dari 3 (tiga) Sub Bagian, yaitu Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian Program. Masing-masing Sub Bagian tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.

1) Sub Bagian Umum, mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan, penggandaan dan tata usaha kearsipan
- b) Mengurus administrasi perjalanan dinas dan tugas-tugas keprotokolan
- c) Melaksanakan urusan rumah tangga, keamanan kantor, dan menyelenggarakan rapat-rapat dinas
- d) Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana dinas
- e) Melaksanakan pengelolaan inventarisasi dan pemeliharaan barang-barang dinas
- f) Melaksanakan pengelolaan urusan organisasi dan tatalaksana
- g) Melakukan pengelolaan urusan kepegawaian

2) Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas:

- a) Menghimpun data dan menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan anggaran keuangan

- b) Melakukan pengelolaan keuangan termasuk pembayaran gaji pegawai dan hak-haknya
- c) Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan
- d) Melakukan verifikasi pengelolaan anggaran belanja dinas

3) Sub Bagian Program, mempunyai tugas

- a) Mengumpulkan, menginventarisir dan mensistematisasikan data dalam rangka perumusan dan penyusunan program pembinaan kegiatan-kegiatan dinas
- b) Mengolah, menganalisis, serta menyiapkan bahan untuk pembinaan, pelaksana kegiatan dan penyusunan program dinas
- c) Mengolah, memelihara dan menyajikan data kegiatan dinas
- d) Menyiapkan bahan dalam rangka menyusun rencana program kegiatan serta bahan-bahan rapat koordinasi dinas
- e) Menyusun program dan rencana kegiatan dinas
- f) Menyusun rencana anggaran dan analisa kebutuhan sarana dan prasarana kegiatan dinas bersama sub bagian/seksi terkait
- g) Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan hasil-hasilnya
- h) Mempelajari dan menganalisa realisasi hasil kegiatan dan permasalahan dengan memperhatikan program dan rencana kerja dinas

- i) Menyusun hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan dan permasalahan sebagai bahan penyusunan program selanjutnya
- j) Mempelajari data dan informasi dan hasil kegiatan program-program yang telah dianalisa/diolah
- k) Menyusun data program dan hasil kegiatan program dalam bentuk statistik
- l) Menyusun laporan berkala tentang pelaksanaan program dan kegiatan dinas
- m) Menyiapkan bahan publikasi program dan hasil-hasilnya bagi masyarakat luas
- n) Mampu mengkoordinasikan penyusunan rencana strategis dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dinas

3) Bidang Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan Pendapatan

Bidang Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan Pendapatan, merupakan unsur pelaksana Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan pemberian bimbingan bidang pendaftaran, pendataan dan penetapan pendapatan

Bidang Pendaftaran Pendataan dan Penetapan Pendapatan mempunyai fungsi:

- a. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional pendaftaran dan pendataan pajak dan retribusi daerah
- b. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional perhitungan dan penetapan pajak dan retribusi daerah
- c. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional keberatan dan banding pajak dan retribusi daerah

Bagian Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan Pendapatan terdiri dari Seksi Pendaftaran dan Pendataan, Seksi Perhitungan dan Penetapan Pendapatan serta Seksi Keberatan dan Banding.

1) Seksi Pendaftaran dan Pendataan, mempunyai tugas:

- a) Melakukan pendaftaran, pendataan dan validasi data obyek dan subyek pajak dan retribusi daerah
- b) Melakukan pendistribusian dan penerimaan kembali formulir pendaftaran wajib pajak/retribusi
- c) Menyusun daftar induk wajib pajak dan retribusi daerah
- d) Menghimpun dan mengelola data obyek dan subyek pajak/retribusi daerah serta mengendalikan kartu wajib pajak daerah
- e) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Obyek Pajak Bumi dan Bangunan (SPOP-PBB) kepada wajib pajak dan penerimaan kembali dari wajib pajak

2) Seksi Perhitungan dan Penetapan Pendapatan, mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan perhitungan pajak dan retribusi daerah
- b) Melaksanakan penetapan pajak dan retribusi daerah

- c) Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)

3) Seksi Keberatan dan Banding, mempunyai tugas:

- a) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian keberatan yang diajukan wajib pajak dan retribusi daerah serta menghitung sebagai bahan penetapan kembali
- b) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian pembetulan surat keputusan/ketetapan pajak/retribusi daerah
- c) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian pengurangan sanksi administrasi
- d) Melaksanakan proses banding, proses gugatan dan peninjauan kembali ketetapan pajak yang tidak benar
- e) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar

4) Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan

Bidang Penagihan dan Penindakan adalah unsur pelaksana dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan, berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan strategis, pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian bidang penagihan, pembukuan dan pelaporan.

Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan mempunyai fungsi:

- a. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional penagihan dan penindakan pajak dan retribusi daerah
- b. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional pengelolaan data dan informasi pajak dan retribusi daerah
- c. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional pembukuan dan pelaporan pajak/retribusi daerah
- d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu Seksi Penagihan dan Penindakan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi serta Seksi Pembukuan dan Pelaporan.

1) Seksi Penagihan dan Penindakan, mempunyai tugas:

- a) Menyusun dan merumuskan pedoman kebijakan penagihan pajak dan retribusi daerah
- b) Melaksanakan inventarisasi dan pendataan wajib pajak dan wajib retribusi yang lewat jatuh tempo
- c) Melaksanakan penagihan kepada wajib pajak dan wajib retribusi
- d) Melaksanakan penindakan kepada para wajib pajak dan wajib retribusi yang melewati jatuh tempo

2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mempunyai tugas:

- a) Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data pajak dan retribusi daerah
- b) Menyajikan informasi perpajakan, retribusi daerah dan pendapatan lainnya
- c) Menyiapkan bahan pengembangan rancang bangun dan pemanfaatan sistem informasi dalam rangka bangun dan pemanfaatan system informasi dalam rangka peningkatan pendapatan daerah
- d) Menyiapkan bahan penataan *database*, program aplikasi, jaringan, perangkat komputer dan pendukungnya
- e) Memantau aplikasi SISMIOP, Sistem Informasi Geografis PBB, aplikasi E-PBB serta penyajian laporan kinerja

3) Seksi Pembukuan dan Pelaporan, mempunyai tugas:

- a) Menyiapkan pedoman, petunjuk teknis dan pelaksanaan pembukuan serta pelaporan pendapatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)
- b) Melaksanakan pembukuan dan pelaporan realisasi semua jenis penerimaan daerah
- c) Melaksanakan rekonsiliasi realisasi PBB-P2, dana bagi hasil pajak dan non pajak, dan dana bagi hasil Provinsi

5) Bidang Perencanaan dan Pengendalian

Bidang Perencanaan dan Pengendalian adalah unsur pelaksana Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Perencanaan dan Pengendalian, berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada

Kepala Dinas. Bidang Perencanaan dan Pengendalian mempunyai tugas pelaksanaan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan strategis, pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian bidang perencanaan dan pengendalian

Bidang Perencanaan dan Pengendalian mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis perencanaan pendapatan daerah
- b. Pemberian bahan dan data dalam penyusunan pedoman teknis pemungutan pendapatan
- c. Perumusan teknis penyediaan sarana dan prasarana pemungutan serta benda berharga
- d. Penyiapan bahan dan pelaksanaan pengawasan operasional pemungutan dan konsultasi di bidang pendapatan
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang Perencanaan dan Pengendalian terdiri dari 3 (tiga) seksi, yaitu Seksi Perencanaan Pendapatan, Seksi Sarana Prasarana dan Benda Berharga serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

1) Seksi Perencanaan Pendapatan, mempunyai tugas:

- a) Merumuskan Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Daerah serta petunjuk teknis lainnya tentang pajak dan retribusi daerah
- b) Menyusun rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) bidang Pendapatan

- c) Melaksanakan klarifikasi, perhitungan dan koordinasi teknis penetapan dana perimbangan dengan Pemerintah Pusat yang terkait dana bagi hasil bukan pajak, dana alokasi umum dan dana alokasi khusus
 - d) Melaksanakan koordinasi dan konfirmasi dengan Pemerintah Provinsi terkait bantuan keuangan Provinsi, bagi hasil Pajak Provinsi dan penerimaan lain-lain Provinsi
 - e) Menyiapkan bahan analisa terhadap obyek/subyek pajak/retribusi daerah dan potensi pengembangan system pendapatan daerah
- 2) Seksi Sarana Prasarana dan Benda Berharga, mempunyai tugas:
- a) Merencanakan kebutuhan benda berharga dan prasarana pemungutan pendapatan daerah
 - b) Mempersiapkan permintaan benda berharga
 - c) Melaksanakan permintaan porforasi benda berharga
 - d) Melaksanakan percetakan dan pendistribusian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB), Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) dan Surat Tanda Setoran Sementara Pajak Daerah (STSPD)
- 3) Seksi Pengawasan dan Konsultasi
- a) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak atau wajib retribusi daerah
 - b) Melaksanakan pengawasan penerimaan dan penyetoran pajak daerah atau retribusi daerah

- c) Melaksanakan pengendalian pemungutan dan penagihan pajak dan retribusi daerah
 - d) Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan kepada wajib pajak atau wajib retribusi daerah
 - e) Melaksanakan pembinaan dan penyuluhan serta tata hubungan kerja dengan SKPD teknis yang melaksanakan tugas pemungutan pajak daerah, retribusi daerah dan Pendapatan Asli Daerah yang lain
 - f) Melayani konsultasi teknis perpajakan daerah
 - g) Menyusun profil wajib pajak dan analisa kinerja wajib pajak
- 6) Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis Dinas adalah unsur pelaksana teknis operasional Dinas yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas yang mempunyai wilayah kerja tertentu. Unit Pelaksana Teknis Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional di wilayah dikoordinasikan oleh Camat. Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) terdiri dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas, Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional.

7) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah jabatan fungsional yang terbagi

dalam berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya. Masing-masing Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh jabatan fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas. Jumlah dan jenjang jabatan ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

Pemerintah daerah Kabupaten Lamongan telah melaksanakan kewenangan dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan per 1 Januari 2014 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) adalah aplikasi pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan yang berbasis teknologi informasi yang telah diterapkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sejak Februari 2014.

Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) merupakan aplikasi terintegrasi dalam melaksanakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pada aplikasi tersebut mencakup semua komponen pengelolaan dari awal hingga akhir, mulai dari pendataan hingga pelayanan. Aplikasi ini mulai diterapkan oleh Dinas Pendataan Daerah Kabupaten Lamongan sejak Februari 2014 dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Meminimalisir kehilangan potensi Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

b. Meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan Bapak Misbachudin (Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi) menyatakan bahwa penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu imbas dari adanya pelimpahan kewenangan dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bentuk inovasi dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk meminimalisir potensi kehilangan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan. Selain itu juga sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Bapak Misbachuddin juga menjelaskan bahwa aplikasi ini merupakan inovasi dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sehingga dalam penerapan aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan dampak baik bagi wajib pajak dan pemerintah daerah. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan mencakup beberapa aspek, yaitu pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Sistem pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB sebenarnya sama dengan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak atau biasa disebut SismiOP. Konten atau isi dari sistem tersebut juga hampir keseluruhan sama, yakni bidang pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan PBB-P2. Namun, aplikasi E-PBB ini mempunyai perbedaan dalam hal pembayaran. Untuk pembayaran PBB-P2 yang terhutang bisa dilaksanakan dimana saja dan kapan saja tanpa harus menunggu menerima SPPT atau harus pulang ke alamat dimana objek pajak bersangkutan terdaftar. Pembayaran tersebut ditujukan ke Bank Jatim selaku mitra kerjasama E-PBB Pemda Lamongan dengan terlebih dahulu mengecek PBB-P2 yang terhutang melalui website E-PBB yang beralamat di lamongankab.go.id/E-PBB.aspx.

a. Pendataan

Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan mempunyai maksud dan tujuan untuk menciptakan data yang akurat dan terbaru dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi PBB-P2, sehingga pelaksanaannya dapat lebih seragam, cepat, dan efisien. Mengingat besarnya jumlah objek pajak dan beragamnya tingkat pendidikan dan pengetahuan wajib pajak, belum banyak wajib pajak melaksanakan kewajiban untuk mendaftarkan objek pajak yang dimiliki/dikuasai/dimanfaatkannya. Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mengadakan kegiatan Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan agar bisa

memaksimalkan potensi Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti laksanakan dengan Bapak Samsul Hadi (Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan) menjelaskan bahwa Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan melaksanakan kegiatan pendataan objek pajak dengan menamakan kegiatan tersebut penilaian properti.

Terdapat 3 (tiga) jenis pendataan dalam Pendataan Objek Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu:

- 1) Pendataan objek baru
- 2) Pendataan objek lama dan,
- 3) Penyampaian SPOP setiap tahunnya.

Pendataan objek baru dilaksanakan ketika Dinas Pendapatan Daerah mendapatkan informasi dari pegawai UPT yang ditempatkan di suatu kecamatan bahwa terdapat objek pajak baru pada wilayah tersebut. Pendataan objek pajak lama dimaksudkan adalah pendataan atau pengklasifikasian data yang telah diperoleh dari KPP Pratama untuk disesuaikan dengan aplikasi dan peraturan yang ada. Sedangkan penyampaian SPOP merupakan pendataan berdasarkan laporan dari wajib pajak yang bersangkutan, penyampaian SPOP pada dasarnya bersifat wajib dan dilaksanakan setiap tahun.

Pendataan objek baru dilaksanakan oleh 1 (satu) petugas UPT yang berada di Kecamatan yang bertugas untuk mengawasi adanya objek

pajak baru di wilayah kerjanya. Setelah itu petugas UPT tersebut akan melaporkan kepada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk melaksanakan pendataan dan penilaian atas objek pajak baru tersebut. Jumlah pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang bertugas dalam pendataan objek pajak berjumlah 7 (orang), sedangkan jumlah objek pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Lamongan mencapai 800.000 objek pajak.

Pendataan objek lama berupa data objek pajak pelimpahan dari KPP Pratama juga hanya dijadikan sebagai pedoman untuk menetapkan klasifikasi NJOP Bumi dan Bangunan tanpa ada peninjauan ulang untuk melaksanakan verifikasi pendataan. Sedangkan berdasarkan Pasal 115 Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah menyatakan bahwa kegiatan pendataan adalah dengan menggunakan SPOP. Penyampaian SPOP Harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Kepala Daerah selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh wajib pajak.

Adapun proses pendataan dalam aplikasi E-PBB berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faishol (Super Admin E-PBB) adalah dengan memasukkan hasil pendataan pada menu SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) untuk *entry* data objek pajak, kemudian memasukkan informasi-informasi yang berkaitan dengan objek pajak yang sedang didata, misalnya data subyek pajak, informasi mengenai objek

pajak. hingga nilai transaksi. Setelah proses perekaman atau *entry* data, dilakukan pemutakhiran data yang bertujuan untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh. Penghapusan data lapangan dilakukan untuk *upgrade* data yang terbaru untuk menggantikan data yang lama. Terakhir adalah proses penilaian bangunan secara individu yaitu pendataan dan penilaian langsung oleh staff pendataan Dispenda dengan dibantu petugas UPT di wilayah objek pajak tersebut. Berdasarkan proses *entry* berkas pendataan dari SPOP tersebut juga akan diproses dengan menu Laporan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP) yang berkaitan dengan jenis tanah, Form pendataan LSPOP terdiri dari form bangunan standar untuk mendata rincian data bangunan dan fasilitas serta form identitas pendata atau pejabat yang berwenang. Prosedur pendataan melalui E-PBB dapat dilihat pada lampiran 1.

b. Penilaian

Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan merupakan dasar dalam penentuan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Penilaian yang dilakukan berdasarkan pada data dari pendataan objek PBB-P2 dengan menggunakan beberapa pendekatan, antara lain pendekatan harga jual, perbandingan harga objek pajak, nilai perolehan baru dan nilai pengganti.

Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan merupakan kegiatan lanjutan dari proses pendataan. Penilaian dilakukan untuk menentukan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dari suatu

bumi dan bangunan yang dijadikan sebagai dasar dalam menentukan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang terhutang.

Hasil wawancara dengan Bapak Samsul Hadi menjelaskan bahwa metode penilaian yang digunakan dalam penilaian ada beberapa macam, yaitu:

- 1) Pendekatan nilai transaksi jual beli,
- 2) Perbandingan harga objek pajak sejenis,
- 3) Nilai perolehan baru, dan
- 4) Nilai jual pengganti.

Dengan adanya pelimpahan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola pajak, Kepala Daerah menetapkan *reklas* atau menaikkan nilai objek pajak bumi dan bangunan sebanyak 2 (dua) tingkat lebih tinggi dari NJOP Bumi dan Bangunan pada tahun 2015. Kenaikan tersebut ditetapkan mengacu pada Pasal 115 Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, bahwa penilaian NJOP ditetapkan 3 (tiga) tahun sekali, kecuali untuk objek pajak tertentu ditetapkan setiap tahun sekali.

Dikarenakan NJOP Kabupaten Lamongan belum pernah berubah sejak tahun 2008, pada tahun 2015 Dinas Pendapatan Daerah menaikkan NJOP Bumi dan Bangunan yang ada di Lamongan naik 2 (dua) kelas lebih dari NJOP semula. Hal tersebut dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah yang menyatakan bahwa penilaian NJOP ditetapkan 3 (tiga)

tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu yang ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya.

Nilai Jual Objek bumi atau bangunan dalam pengenaan PBB-P2 diklasifikasikan kedalam klas-klas yang telah terlampir pada lampiran IV. Apabila NJOP PBB-P2 tersebut lebih besar dari nilai jual tertinggi pada klasifikasi yang telah ditentukan, maka Nilai bumi dan bangunan tersebut ditetapkan sebagai NJOP Bumi dan Bangunan.

Pertimbangan dengan adanya *reklas* NJOP yang dilaksanakan pada tahun 2015 dikarenakan sejak PBB-P2 masih dikelola oleh pemerintah pusat sejak tahun 2008 tidak ada perubahan atau penyesuaian NJOP, sehingga sampai pada tahun 2014 masih sama dengan NJOP pada tahun 2008. Selain itu, partisipasi wajib pajak yang masih belum ikut serta melaksanakan kewajiban dengan menyampaikan SPOP menjadikan pegawai Dinas Pendapatan Daerah sedikit kesulitan dalam *mengupdate* NJOP Bumi dan Bangunan yang ada di Kabupaten Lamongan.

Oleh karena itu, berdasarkan sistem pemungutan *Official Assesment System*, Pemerintah Kabupaten Lamongan menetapkan NJOP Bumi dan Bangunan secara jabatan dengan menaikkan klasifikasi semua objek pajak bumi dan bangunan 2 (dua) tingkat lebih tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faishol, proses penilaian dengan menggunakan aplikasi E-PBB terdiri dari tahapan-tahapan berikut ini, yaitu:

- 1) Pembuatan Zona Nilai Tanah (ZNT), untuk menggambarkan suatu zona geografis yang terdiri atas sekelompok objek pajak yang mempunyai Nilai Indikasi Rata-rata (NIR) yang dibatasi oleh batas penguasaan/pemilikan objek pajak dalam suatu wilayah administrasi desa/kelurahan.
- 2) Pembuatan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB), daftar yang dibuat untuk memudahkan perhitungan perkiraan Nilai Jual Objek Pajak Bangunan berdasarkan pendekatan biaya yang terdiri dari biaya komponen utama, biaya komponen material bangunan, dan biaya komponen fasilitas bangunan.
- 3) Penilaian Massal, dengan adanya perubahan harga bahan bangunan dan upah, NIR, dan umur efektif setiap tahunnya maka perlu adanya penyesuaian NJOP agar sesuai dengan keadaan terakhir. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian massal per desa, per kelurahan, per kecamatan, atau satu kabupaten secara bersama-sama.
- 4) Pencetakan laporan penilaian, merupakan proses akhir dari penilaian. Laporan penilaian terdiri dari daftar objek pajak dengan nilai individu, rincian perhitungan penilaian, laporan transaksi jual beli dan surat keterangan NJOP.

c. Penetapan

Penetapan merupakan proses kegiatan penatausahaan penetapan PBB yang meliputi perhitungan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang terhutang dan penatausahannya

dalam rangka penerbitan SPPT, SKPD, dan STPD serta penyampaian kepada Wajib Pajak. Penatausahaan penetapan PBB-P2 adalah proses kegiatan mulai dari perhitungan besarnya PBB-P2 sampai dengan penerbitan dan penyampaian SPPT/SKPD/STPD, membukukan, menghimpun, dan melaporkan penyelesaiannya. Dasar penetapan pajak terhutang adalah nilai jual tertentu atas bangunan yang tidak dihitung. Kadaluwarsa penetapan adalah saat hapusnya hak negara untuk menetapkan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan, dalam hal suatu objek pajak diketahui belum dikenakan PBB.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti dengan Bapak Samsul Hadi menyatakan bahwa penetapan merupakan tindak lanjut dari proses penilaian. Mengacu dari NJOP yang telah ditetapkan dalam penilaian tersebut dijadikan dasar dalam perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang terhutang. Perhitungan PBB-P2 yang terhutang sebagaimana pada gambar 4.

$$\text{PBB-P2 Terutang} = (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}) \times \text{Tarif}$$

Gambar 4. Perhitungan PBB-P2 Terutang

Sumber: Pasal 81 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, 2016

Berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menyatakan bahwa tarif PBB-P2 yang

terutang atas suatu objek pajak adalah 0,1 % untuk NJOP yang nilainya sampai Rp. 1.000.000.000, sedangkan nilai yang melebihi nominal tersebut dikenakan tarif sebesar 0,2 %. Penetapan tarif tersebut mengacu pada Pasal 80 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang mengatur bahwa tarif maksimal untuk Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah 0,3 % dari NJKP (Nilai Jual Kena Pajak). Sedangkan Nilai Jual Objek Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) telah ditetapkan sebesar Rp. 10.000.000.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Didik Budi Prasetyo (Staff Seksi Sarana Prasarana dan Benda Berharga), menyatakan bahwa penerbitan penetapan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dilaksanakan dengan mengeluarkan SPPT, SKPD dan STPD. Dalam penerbitannya dapat dilaksanakan secara pencetakan massal maupun terseleksi. Penetapan dan pencetakan massal digunakan untuk menetapkan Nilai PBB-P2 yang masih harus dibayarkan dengan tanggal terbit dan tanggal jatuh tempo untuk semua NOP yang terdapat pada satu kelurahan adalah sama. Sedangkan penetapan dan pencetakan terseleksi dimaksudkan menetapkan setiap perubahan SPPT per blok atau per NOP, untuk tiap kelurahan dalam suatu periode tertentu dengan objek pajak berbeda dengan tanggal terbit dan tanggal jatuh tempo yang sama. Adapun proses penetapan ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi E-PBB melakukan perubahan pada setting pencetakan dan memasukkan parameter

yang akan diinput ke SPPT, setelah itu masuk pada menu penetapan dan pencetakan massal atau penetapan dan pencetakan terseleksi. Masukkan kode informasi sesuai dengan Tahun pajak, alamat, tanggal jatuh tempo dan tanggal terbit.

Langkah-langkah dalam proses Penetapan PBB-P2 dengan menggunakan E-PBB adaah sebagai berikut:

- 1) Setting Pencetakan
- 2) Memasukkan poin-poin atau parameter yang akan diinput dalam SPPT/SKPD, data Wajib Pajak, data Objek, Tahun Pajak dan lain sebagainya
- 3) Pilih model pencetakan, pencetakan terseleksi atau pencetakan massal
- 4) Input tanda terima SPPT/SKPD yang telah disampaikan kepada wajib pajak

d. Penagihan

Penagihan merupakan tindakan atau kegiatan untuk menagih PBB-P2 yang masih belum dibayarkan setelah melewati batas jatuh tempo pembayaran. Dasar penagihan PBB-P2 adalah daftar himpunan tunggakan PBB-P2. Dari data tersebut yang kemudian digunakan sebagai dasar pengeluaran himbauan pembayaran PBB-P2.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anis (Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan) diketahui bahwa penagihan adalah kegiatan untuk menagih PBB-P2 yang masih belum dibayarkan setelah melewati batas jatuh tempo pembayaran pajak tersebut. Jatuh tempo pembayaran

PBB-P2 adalah 6 (enam) bulan sejak SPPT diterima oleh wajib pajak. Dalam aplikasi E-PBB untuk proses penagihan terlebih dahulu membuat daftar tunggakan PBB-P2, yang kemudian dari laporan tunggakan tersebut diterbitkan pengeluaran himbauan. Pengeluaran himbauan terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu himbauan biasa dan himbauan jemput bola.

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Misbachudin, proses penagihan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB terbagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu pengeluaran himbauan biasa dan himbauan jemput bola. Himbauan biasa merupakan surat himbauan yang dikeluarkan oleh Dispenda yang ditujukan kepada wajib pajak agar segera melunasi hutang pajaknya beserta denda administrasi yang sudah tertuang pada surat himbauan tersebut ke tempat-tempat yang telah ditunjuk oleh Dispenda sebagai tempat pembayaran PBB-P2. Sedangkan himbauan jemput bola, Dispenda mengeluarkan surat himbauan kepada wajib pajak atas hutang pajak dan sanksi administrasinya agar segera dilunasi di tempat dan waktu yang telah ditentukan oleh Dispenda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faishol, langkah-langkah proses penagihan dengan menggunakan E-PBB adalah sebagai berikut:

- 1) Mencetak Laporan Tunggakan PBB-P2
- 2) Melakukan Pencetakan Himbauan biasa berdasarkan laporan tunggakan

- 3) Melakukan Pencetakan Himbauan jemput bola berdasarkan laporan tunggakan

e. Pembayaran

Pembayaran adalah proses atau kegiatan untuk membayar sebagian atau melunasi hutang pajak PBB-P2. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dapat dilakukan secara langsung atau secara kolektif, yaitu :

- 1) Wajib Pajak melakukan pembayaran langsung Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terhutang ke tempat pembayaran yang telah ditunjuk sebagaimana tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)/Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)/Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD). Pembayaran dengan menggunakan cek bank/ giro bilyet bank baru dianggap sah apabila telah dilakukan kliring. Setelah melakukan pembayaran Wajib Pajak akan menerima Surat Tanda Terima Sementara (STTS) sebagai bukti telah melunasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan
- 2) Wajib Pajak melakukan pembayaran dengan cara transfer melalui Bank yang telah ditunjuk setelah melakukan pengecekan PBB yang terutang pada aplikasi E-PBB pada web lamongankab.go.id/EPPB.aspx
- 3) Wajib Pajak melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan melalui petugas pemungut yang telah

ditunjuk oleh Kepala Desa setempat untuk melaksanakan pemungutan PBB-P2. Pembayaran ini dilaksanakan karena tempat tinggal wajib pajak jauh atau sulit sarana dan prasarananya dari Tempat Pembayaran yang ditunjuk

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anis, Dinas Pendapatan Daerah mengharapkan wajib pajak untuk melakukan pelunasan PBB-P2 dengan melakukan transfer ke Bank atau Kantor Pos atau tempat lain yang telah ditunjuk sebagai tempat pembayaran PBB-P2. Hal tersebut dikarenakan apabila wajib pajak membayar melalui petugas pemungut, maka uang yang seharusnya segera masuk ke Kas Daerah akan tertunda beberapa waktu sebelum disetor ke Kas Daerah.

Proses pembayaran dalam aplikasi E-PBB akan terekam dalam Laporan Pembayaran untuk menghitung seberapa besar pelunasan PBB-P2 pada periode tertentu. Pencatatan pembayaran dilakukan secara tunggal dan massal. Pencatatan tunggal adalah proses yang digunakan untuk merekam pembayaran berdasarkan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) secara manual berdasarkan tanggal bayar, NOP, Tahun Pajak, Angka Kontrol dan Besarnya PBB yang dibayar. Sedangkan pencatatan massal melakukan sistem pencatatan berdasarkan nilai pembayaran dalam satu kelurahan atau desa atas PBB yang terhutang dalam satu kelurahan atau desa tersebut.

Berdasarkan pencatatan pembayaran tersebut, Dispenda harus menerbitkan Surat Keterangan Pembayaran kepada wajib pajak sesuai

dengan pembayaran yang telah dilakukan, yaitu secara tunggal atau massal sebagai bukti bahwa wajib pajak atau pemungut pajak telah melakukan pembayaran atas PBB-P2 yang terhutang. Surat Keterangan.

Langkah-langkah dalam pengelolaan pembayaran dengan menggunakan E-PBB adalah sebagai berikut:

- 1) Input Surat Tanda Terima Setoran (STTS) Tunggal untuk menginput pembayaran PBB-P2 atas NOP, Tahun Pajak dan Besaran Pajak yang telah dibayar
- 2) Input Surat Tanda Terima Setoran Massal, digunakan untuk menginput nilai pembayaran PBB-P2 dalam satu kelurahan berdasarkan pencapaian pelunasan hutang pajak pada suatu wilayah kelurahan atau desa
- 3) Pencetakan Surat Keterangan Pembayaran Tunggal, digunakan sebagai tanda bukti bahwa objek pajak yang terutang PBB-P2 telah dilunasi
- 4) Pencetakan Surat Keterangan Pembayaran Massal, digunakan sebagai tanda bukti bahwa objek-objek pajak yang berada di suatu wilayah tersebut telah dilunasi.
- 5) Pencetakan Laporan pembayaran PBB-P2

f. Pelayanan

Pelayanan Satu Pintu (PST) merupakan bentuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang dimiliki oleh Dispenda. Pelayanan satu pintu Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan merupakan pelayanan terkait permasalahan wajib

pajak terhadap objek pajak bumi dan bangunan yang ada di Kabupaten Lamongan. Pelayanan Satu Pintu (PST) merupakan pelayanan terpadu yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan agar permohonan wajib pajak dapat terakomodir dengan baik. Pelayanan tersebut meliputi pendaftaran objek baru hingga penundaan tanggal jatuh tempo penyampaian SPOP. Berdasarkan user manual E-PBB Dinas Pendapatan Kabupaten Lamongan terdapat 13 jenis pelayanan dalam Pelayanan Satu Pintu (PST), yaitu:

- a) Pendaftaran data baru objek pajak adalah pendaftaran objek pajak baru, baik dilakukan oleh wajib pajak sendiri maupun dikarenakan pendataan ulang oleh petugas pendataan
- b) Mutasi Objek atau Subjek pajak adalah pendaftaran ulang wajib pajak dikarenakan adanya perubahan yang disebabkan oleh perubahan luas baik tanah maupun bangunan, perubahan spesifikasi tanah maupun bangunan serta adanya mutase objek pajak
- c) Pembetulan SPPT/SKP adalah pendaftaran permohonan pembetulan SPPT/SKP karena salah nama, salah alamat, salah hitung, dan salah zona nilai tanah
- d) Pembatalan SPPT/SKP adalah pendaftaran permohonan pembatalan SPPT/SKP
- e) Salinan SPPT/SKP adalah pendaftaran permohonan wajib pajak atas Salinan SPPT/SKP

- f) Keberatan penunjukan Wajib Pajak adalah Pendaftaran permohonan atas kesalahan penunjuk wajib pajak
- g) Keberatan atas pajak terhutang adalah pendaftaran permohonan keberatan atas pajak terhutang. Keberatan atas pajak terhutang terjadi karena kesalahan menghitung luas bumi atau/dan bangunan.
- h) Pengurangan atas besarnya pajak terhutang adalah pendaftaran permohonan pengurangan pajak terhutang oleh wajib pajak. Permohonan tersebut terjadi akibat bencana alam/hama/tanaman/hal-hal lain yang luar biasa dan berfungsi massa
- i) Restitusi adalah pendaftaran permohonan pengembalian kelebihan pajak yang dikeluarkan/dibayar oleh wajib pajak.
- j) Kompensasi adalah pendaftaran permohonan pengembalian kelebihan pajak tersebut tidak dikembalikan, tetapi ditransfer ke pembayaran pajak NOP lain
- k) Pengurangan denda administrasi adalah pendaftaran permohonan pengurangan denda terjadi akibat ketidakmampuan wajib pajak
- l) Penentuan kembali tanggal jatuh tempo adalah pendaftaran permohonan penentuan kembali tanggal jatuh tempo
- m) Pembatalan tanggal jatuh tempo

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faishol, proses pelayanan satu pintu berbasis E-PBB dimulai dari melakukan penginputan data permohonan sesuai dengan parameter PST yang tersedia. Proses input data pelayanan terdiri dari perekaman data permohonan pelayanan wajib

pajak, pemutakhiran data pendaftaran pelayanan wajib pajak dan pendataan data pelayanan wajib pajak. Proses penyelesaian pelayanan PBB selanjutnya adalah pencetakan tanda terima permohonan wajib pajak sebagai tanda bukti bahwa wajib pajak tersebut telah mengajukan permohonan pelayanan yang berkaitan dengan permasalahan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Dari pencetakan tanda terima tersebut, Dispenda akan melakukan penyelesaian permasalahan tersebut sesuai dengan menu-menu yang ada dalam aplikasi E-PBB. Setelah diproses kemudian tahap selanjutnya adalah pencetakan file keluaran sebagai hasil dari proses pelayanan PBB-P2, file keluaran ini berupa surat keputusan atau surat ketetapan dari permohonan pelayanan yang diajukan oleh wajib pajak. File keluaran kemudian diserahkan kepada wajib pajak sebagai tanda bahwa Dispenda telah menyelesaikan permohonan pelayanan Wajib Pajak.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

a) Faktor Pendukung Penerapan E-PBB

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yazid (Kepala Seksi Keberatan dan Banding) penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, diantaranya dari Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan. Pemerintah Kabupaten Lamongan menerapkan adanya program *Ladiso (Lamongan Digital Society)* berupa pembuatan tempat-tempat dengan fasilitas free

wifi. Sehingga wajib pajak bisa mengakses internet di tempat tersebut tanpa harus menyiapkan jaringan internet sendiri. Aplikasi tersebut merupakan hadiah dari Bupati Lamongan pada Hari Jadi Lamongan yang ke-444 dengan menyediakan 500 *Access Point* di sekolah-sekolah dan publik area se-Kabupaten Lamongan.

Fasilitas tersebut diharapkan mampu memudahkan wajib pajak untuk mengakses E-PBB yang tersedia pada website untuk mengecek PBB-P2 yang terutang atas objek pajak yang dimiliki, sehingga tingkat aksesibilitas dalam menggunakan layanan tersebut lebih tinggi. Keberadaan fasilitas tersebut merupakan penunjang bagi Dinas Pendapatan Daerah untuk menerapkan E-PBB di seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Lamongan. Selain itu, pemerataan fasilitas tersebut diharapkan mampu mendorong wajib pajak agar beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan memanfaatkan teknologi informasi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Selain itu, dengan adanya *User manual* yang telah diterbitkan oleh PT Telkom Indonesia dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB). Sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan serta keseragaman dalam melaksanakan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan.

b) Faktor Penghambat Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

Partisipasi wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan kesuksesan suatu proyek E-PBB. Hal ini dikarenakan wajib pajak merupakan salah satu *stakeholder* yang mempunyai kepentingan dalam pelaksanaan proyek ini. Namun pada kenyataannya, partisipasi dan kesadaran wajib pajak di Kabupaten Lamongan dalam pemenuhan kewajiban PBB-P2 masih rendah. Rendahnya tingkat partisipasi dan kesadaran wajib pajak terjadi karena kurangnya sosialisasi dan pengenalan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah kepada seluruh lapisan wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yazid Fathoni (Kepala Seksi Keberatan dan Banding), faktor penghambat dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) adalah partisipasi dan kesadaran wajib pajak yang masih rendah menjadikan wajib pajak menjadi pasif. Dalam hal penyampaian SPOP, wajib pajak masih belum mau berperan aktif dalam pendataan objek pajak dengan tidak menyerahkan SPOP tersebut ke Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Selain itu, wajib pajak lebih memilih membayar PBB-P2 ke petugas pemungut daripada harus ke Bank untuk melakukan pembayaran PBB-P2 yang terutang. Padahal ketika pembayaran PBB-P2 melalui petugas pemungut harus menunggu beberapa hari baru masuk ke Kas Daerah.

Bapak Misbachuddin juga menyatakan bahwa sosialisasi pengenalan aplikasi E-PBB kepada wajib pajak masih belum optimal. Sehingga masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui aplikasi yang telah disediakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Hal tersebut terjadi akibat kurang meratanya informasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Sehingga berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban wajib pajak PBB-P2. Rendahnya partisipasi wajib pajak PBB-P2 mencakup partisipasi dalam penyampaian SPOP dan partisipasi dalam pembayaran PBB secara langsung melalui Bank:

- 1) Rendahnya partisipasi wajib pajak dalam penyampaian SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak)

SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) merupakan salah satu kewajiban bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PBB-P2. Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, bahwa wajib pajak harus menyampaikan SPOP setiap tahunnya untuk kemudian dilaksanakan pendataan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Apabila kewajiban tersebut tidak terlaksana, maka Pendataan PBB-P2 tidak *terupdate*, yang berakibat pada penilaian NJOP Bumi dan Bangunan. Sehingga, Dinas Pendapatan Daerah menetapkan pajak yang terutang atas objek tersebut berdasarkan kebijakan *reklas* yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan.

2) Rendahnya partisipasi wajib pajak dalam pembayaran PBB-P2 secara langsung melalui Bank

Wajib pajak PBB-P2 cenderung lebih memilih untuk melakukan pembayaran PBB-P2 melalui petugas pemungut yang menyampaikan SPPT ke rumah wajib pajak karena lebih mudah dan tidak berbelit. Pembayaran melalui petugas pemungut tersebut dianggap lebih praktis daripada harus membayar langsung melalui bank atau kantor pos. Meskipun memang diperkenankan membayar melalui petugas pemungut, wajib pajak diharapkan lebih memilih untuk membayar langsung melalui bank. Hal ini dikarenakan petugas pemungut tidak langsung menyetorkan hasil pemungutan PBB-P2 yang telah dibayarkan oleh wajib pajak ke kas daerah, melainkan dikumpulkan beberapa hari baru kemudian disetorkan ke kas daerah. Padahal dalam Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan menyatakan bahwa penyetoran PBB-P2 oleh petugas pemungut dilakukan ke Kas Umum Daerah tidak lebih dari 1 kali 24 jam dengan menggunakan Daftar Penerimaan Harian (DPH).

Selain faktor penghambat dari wajib pajak, terdapat faktor penghambat yang timbul dari pihak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia yang tersedia di UPT Dinas Kecamatan. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2014 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, petugas UPT Dinas yang ada di Kecamatan

harusnya berjumlah 3 (tiga) orang yaitu Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas, Sub Bagian Tata Usaha dan kelompok jabatan fungsional. Sehingga dengan terbatasnya SDM yang tersedia akan menghambat proses pengelolaan PBB-P2.

4. Implementasi Proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sebagai proyek *E-Government*

Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) merupakan upaya pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik dengan memanfaatkan keunggulan teknologi dan informasi agar mampu menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu *project E-Government* yang dimiliki oleh Kabupaten Lamongan. *E-Government* merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak publik dengan memanfaatkan teknologi dan informatika.

Proyek E-PBB dalam pelaksanaan proyek *E-Government* mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan

teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh wajib pajak di seluruh wilayah negara

Sebagai tolak ukur dalam kesuksesan pelaksanaan proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) menurut Indrajit menjelaskan bahwa terdapat 8 (delapan) elemen sukses yaitu *political envirointment, leadership, planning, Stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology* dan *innovation*.

a. Political Environment

Political Environment dapat diartikan sebagai latar belakang dilaksanakannya proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB). Terdapat 2 (dua) tipe proyek dalam elemen ini, yaitu tipe *Top Down Projects (TDP)* dan *Bottom Up Projects (BUP)*. Proyek E-PBB termasuk dalam tipe *Bottom Up Projects (BUP)* yang dilaksanakan karena adanya ide atau inisiatif dari kepala unit atau karyawan (birokrat) yang berada disalah satu lembaga pemerintahan atau departemen. Proyek E-PBB merupakan ide atau inisiatif Dinas Pendapatan Daerah yang ditunjuk sebagai lembaga pengelola keuangan daerah untuk memaksimalkan potensi pajak yang ada di Kabupaten Lamongan, khususnya dari Pajak

Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Berdasarkan inisiatif tersebut, Dinas Pendapatan Daerah mengajukan usulan kepada Bupati dan DPRD Kabupaten Lamongan untuk merumuskan dan menetapkan proyek tersebut. Inisiatif Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan merupakan tindak lanjut dari pengalihan kewenangan dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang pada awalnya dikelola oleh Pemerintah Pusat dengan bekerja sama dengan Kantor Pelayanan Pajak setempat, kemudian dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Adapun Dasar hukum pelaksanaan E-PBB adalah:

- 1) Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- 2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah
- 4) Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 2 tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- 5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242 Tahun 2014 tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Misbachuddin menyatakan bahwa Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) diterapkan berdasarkan ketentuan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak yang semula dikelola oleh pemerintah pusat dilimpahkan kepada pemerintah daerah untuk diberikan kewenangan dalam pengelolaannya. Diberlakukannya Undang-Undang tersebut dan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, pemerintah Kabupaten Lamongan dalam hal ini yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menggiatkan kegiatan sosialisasi E-PBB ke kecamatan di seluruh wilayah kabupaten Lamongan.

Sosialisasi E-PBB dilaksanakan mulai tahun 2013. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan di tiap-tiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Lamongan sebagai upaya promosi dan pengenalan layanan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan melaksanakan promosi dengan ikut serta dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak kecamatan, untuk mensosialisasikan dan memperkenalkan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) dikarenakan tidak adanya anggaran khusus yang tersedia untuk pelaksanaan sosialisasi.

Sosialisasi ini ditujukan kepada masyarakat desa selaku wajib pajak PBB-P2 agar mampu mengerti dan memahami adanya E-PBB dan kewajiban perpajakan dalam hal PBB-P2, terkhusus dalam aspek

pembayaran secara *online* untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Selain itu agar wajib pajak memperoleh manfaat dari penerapan E-PBB antara lain untuk mempermudah wajib pajak PBB-P2 untuk melunasi hutang pajaknya sebelum jatuh tempo dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam pelayanan PBB-P2 di Kabupaten Lamongan.

b. *Leadership*

Leadership merupakan elemen yang mempengaruhi kesuksesan pelaksanaan proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB). *Leadership* merupakan tanggung jawab seorang manager proyek untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal sampai akhir sesuai dengan siklus proyek. Adapun tugas manager proyek adalah mampu mengelola tekanan politik, mampu mengelola sumber daya yang ada dan mengelola *stakeholder* yang berkaitan dengan proyek *E-Government*.

Proyek E-PBB ini merupakan proyek yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk mengakomodir hal-hal yang berkaitan dengan pengelolaan PBB-P2. Manager proyek E-PBB adalah Bupati dan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Dalam pelaksanaannya Bupati dan Kepala Dinas Pendapatan berupaya untuk mensukseskan proyek E-PBB dengan memberikan mandate kepada camat maupun lurah untuk mensosialisasikan proyek ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Misbachuddin selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi menyatakan bahwa

Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan merupakan proyek yang digagas oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Proyek ini merupakan salah satu proyek *E-Government* yang ada di Kabupaten Lamongan. Aplikasi ini dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dan memperoleh hak secara optimal.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan merupakan manager proyek E-PBB yang bertugas untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi dinas terkait sebagai upaya dalam mengoptimalkan pelayanan PBB-P2. Dinas Pendapatan Daerah juga berperan aktif dalam mensosialisasikan proyek E-PBB kepada wajib pajak melalui kegiatan di kantor kecamatan sebagai upaya untuk menjaga atau mengelola wajib pajak sebagai *stakeholder* dalam proyek E-PBB.

Penerapan proyek E-PBB belum mempunyai struktur organisasi khusus. Sehingga dalam menjalankan fungsinya, E-PBB melibatkan seluruh pihak yang berkaitan di Dispenda mulai dari Bidang Pendataan hingga Bidang Pengendalian. Hal tersebut dikarenakan aplikasi E-PBB ini mencakup keseluruhan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan.

Pengelolaan E-PBB ditanggungjawabkan kepada Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) dan kerjasama dengan semua bidang dan seksi yang ada di Dinas Pendapatan Daerah untuk menjalankan tugas

pokok dan fungsinya dalam pengelolaan E-PBB. Selain itu, terdapat salah satu pegawai Dinas Pendapatan Daerah yang ditunjuk sebagai Super Admin yang bertugas untuk memantau dan mengawasi operasional E-PBB serta sebagai pihak yang mengambil keputusan (*decision maker*) dalam pengelolaan E-PBB.

c. Planning

Perencanaan merupakan sebuah tahap awal yang harus dimiliki untuk melaksanakan sebuah proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) secara detail dan menyeluruh, agar dalam pelaksanaannya sesuai dengan tujuan dan maksud penyelenggaraan proyek tersebut. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan telah direncanakan sejak adanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sejalan dengan itu Pemerintah Kabupaten Lamongan telah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah yang pada intinya adalah Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan telah dilimpahkan kewenangannya kepada pemerintah kabupaten/kota.

Sebelum pelaksanaan pelimpahan, KPP Pratama menggunakan aplikasi SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak) dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan. Namun dengan berbagai pertimbangan, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai inovasi untuk pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan.

Bapak Misbachuddin menjelaskan juga bahwa Proyek E-PBB ini merupakan gabungan kerjasama dari beberapa instansi, antara lain instansi telekomunikasi, instansi perbankan dan instansi keuangan daerah. Instansi telekomunikasi bekerja sama dengan PT Telkom Lamongan sebagai penyedia jasa aplikasi E-PBB dengan membuat aplikasi serta *user manual* E-PBB bagi pengguna E-PBB di kalangan Dinas Pendapatan Daerah. Instansi perbankan bekerjasama dengan semua bank yang ada di Indonesia sebagai penyalur pembayaran PBB-P2 yang ditujukan kepada Bank Jatim sebagai bank penerima pembayaran PBB-P2. Sedangkan instansi keuangan daerah adalah Dinas Pendapatan Daerah yang diberikan mandat untuk melaksanakan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Lamongan.

E-PBB merupakan proyek yang dijalankan oleh Dinas Pendapatan Daerah sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan pajak. Proyek ini diterapkan untuk memudahkan pegawai Dinas Pendapatan Daerah dan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dari sisi pegawai Dinas Pendapatan Daerah, proyek ini sangat berguna dalam pengelolaan PBB-P2 secara terkomputerisasi, sedangkan dari sisi wajib pajak sangat berguna dalam melaksanakan kewajiban PBB-P2 yaitu pembayaran PBB-P2 secara online.

Pengelolaan E-PBB melibatkan berbagai pihak yang saling berkaitan, antara lain instansi perbankan, dan instansi penyedia jasa

telekomunikasi sebagai mitra pengelolaan E-PBB. Instansi perbankan merupakan instansi yang ditunjuk oleh Kepala Daerah sebagai mitra dalam penempatan dana yang berasal dari wajib pajak untuk membayar pajak terutang PBB-P2. Pada awalnya, proyek E-PBB ini menjalin kerjasama dengan beberapa bank, yaitu Bank BRI, Bank Jatim dan Bank Daerah Lamongan. Namun dikarenakan pertimbangan kredibilitas dan kualitas pelayanan, pada tahun 2015 Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menetapkan hanya 1 (satu) mitra perbankan dalam pengelolaan E-PBB, yaitu Bank Jatim. Sedangkan mitra dengan penyedia jasa telekomunikasi ditetapkan bekerjasama dengan PT. Telkom Indonesia untuk penyediaan aplikasi E-PBB. PT Telkom dipilih karena sejauh ini tidak ditemukan hambatan atau kendala dalam pengelolaan aplikasi E-PBB. Selain itu, kualitas jaringan PT Telkom cukup baik dan stabil ketika digunakan untuk mengoperasikan E-PBB.

Adapun sebagai acuan dan pedoman dalam operasional E-PBB, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai *User manual* E-PBB DPPKAD Pemerintah Kabupaten Lamongan yang dibuat oleh PT Telkom Indonesia. *User manual* ini berisikan tentang pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dengan menggunakan E-PBB, menu-menu dalam pengelolaan E-PBB dan langkah-langkah dalam mengoperasikan E-PBB. Dengan adanya *user manual* ini, diharapkan mampu memberikan penjelasan secara detail

mengenai pedoman dalam pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB.

d. Stakeholders

Stakeholders merupakan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penyelenggaraan proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) terkait. *Stakeholder* utama dalam proyek E-PBB adalah pemerintah, sektor swasta, wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti laksanakan dengan Bapak Misbachuddin menyatakan bahwa Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) melibatkan beberapa *stakeholders* dalam pelaksanaannya, yaitu instansi pemerintah, pihak swasta dan wajib pajak.

Pemerintah dalam hal ini adalah Bupati Kabupaten Lamongan, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, Camat dan Kepala Desa yang mempunyai kewenangan terkait pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Bupati berperan dalam pembuatan kebijakan dan penanggung jawab dalam pelaksanaan E-PBB. Dinas Pendapatan Daerah berperan dalam melaksanakan atau operasional proyek E-PBB. Sedangkan Camat dan Kepala Desa merupakan pejabat pemerintahan yang membantu terselenggaranya proyek E-PBB agar tersampaikan kepada masyarakat selaku wajib pajak PBB-P2.

Sektor swasta yang mempunyai kepentingan dalam penerapan E-PBB adalah PT Telkom Indonesia dan Bank Jatim. PT Telkom

mempunyai kepentingan dalam hal penyediaan aplikasi E-PBB dan pembuatan *user manual* E-PBB. Sedangkan Bank Jatim mempunyai kepentingan sebagai penyalur dan tempat pembayaran PBB-P2 yang kemudian akan masuk secara otomatis ke Kas Daerah Kabupaten Lamongan. Wajib pajak merupakan *Stakeholders* yang paling dibutuhkan dalam penerapan proyek ini. Wajib pajak sebagai user atau pengguna aplikasi ini diharapkan mampu berpartisipasi aktif dalam pengelolaan E-PBB. Partisipasi wajib pajak tidak hanya dengan membayar PBB-P2 kepada petugas pemungut, melainkan juga berpartisipasi dalam penyampaian SPOP yang harus disampaikan setiap tahun dan membayar PBB-P2 melalui bank atau kantor pos atau tempat lain yang telah ditunjuk sebagai tempat pembayaran PBB-P2.

e. Transparency/Visibility

Transparansi atau keterbukaan merupakan salah satu elemen kesuksesan dalam pelaksanaan proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB). Keterbukaan dimaksudkan sebagai kemudahan para *stakeholders* dalam mengakses data atau informasi yang berkaitan dengan proyek tersebut. Untuk para *stakeholder* pemerintah dan pihak swasta dapat mengakses aplikasi E-PBB apabila sudah mempunyai username dan password untuk mengakses aplikasi tersebut. Akses data pada aplikasi E-PBB didasarkan pada kewenangan masing-masing *stakeholder*. Sehingga ada beberapa user yang hanya bisa mengoperasikan aplikasi tersebut untuk tujuan tertentu.

Sedangkan untuk *Stakeholder* wajib pajak, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah menyediakan website khusus untuk wajib pajak pada website lamongankab.go.id/E-PBB.aspx. Pada website tersebut wajib pajak dapat melihat atau mengecek jumlah PBB-P2 yang terutang pada periode tertentu hanya dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) dan tahun pajak yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Misbachudin selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan merupakan aplikasi yang telah dirancang secara sistematis dan terintegrasi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Proses awal hingga proses akhir selalu tersimpan baik dalam file *database* E-PBB, sehingga apabila ada wajib pajak yang merasa dirugikan dengan penetapan PBB-P2, dapat mengajukan keberatan untuk mendapatkan keadilan. Oleh karena itu aplikasi ini dirancang sedemikian rupa agar ketika terjadi suatu permasalahan dapat dengan mudah untuk mengetahui asal-mulanya. Namun pihak yang dapat mengakses data dan informasi tersebut hanya petugas Dispenda.

Sedangkan dalam hal pembayaran PBB online, Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan telah menyediakan website khusus untuk mengecek berapa besar Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan yang terutang atas suatu objek. Website tersebut dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja dengan syarat harus mempunyai koneksi

internet. Penggunaan website tersebut dilakukan dengan memasukkan Nomor Objek Pajak dan Tahun Pajak yang bersangkutan. Dengan memasukkan 2 (dua) informasi tersebut, website akan menampilkan pajak yang terutang pada tahun tertentu.

f. Budgets

Dalam pelaksanaan proyek E-PBB, Dinas Pendapatan membutuhkan sumber daya finansial yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan proyek tersebut. Dana yang digunakan dalam penerapan E-PBB diambil dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Lamongan. Pengambilan dana dari APBD ini dikarenakan nantinya hasil dari penerapan E-PBB ini masuk ke kas daerah sebagai pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anis menyatakan bahwa anggaran dana dalam penerapan E-PBB berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Lamongan. Keseluruhan anggaran dalam penerapan proyek ini ditanggung sepenuhnya dari dana APBD. Penerapan proyek ini menghabiskan dana untuk pemenuhan sarana dan prasarana proyek meliputi server, sistem, komputer, printer dan koneksi internet yang stabil untuk menjalankan proyek ini. Dikarenakan proyek ini masih berjalan 2 (dua) tahun, dalam hal pencetakan SPPT tetap dilaksanakan mengingat para wajib pajak masih belum mengetahui sepenuhnya tentang apa itu PBB sehingga masih memerlukan dana untuk pencetakan SPPT. Diharapkan dengan adanya

aplikasi ini, akan meminimalisir dana yang dikeluarkan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk mencetak SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang). Karena nantinya wajib pajak akan dilatih untuk melakukan pembayaran PBB-P2 secara *online*.

Sejalan dengan hal tersebut, hasil dari pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan tersebut akan masuk ke kas daerah sebagai Pendapatan Asli Daerah yang nantinya digunakan untuk membiayai beban operasional pemerintah daerah. Berikut ini laporan realisasi dan target PBB-P2 Kabupaten Lamongan pada tahun 2014 dan 2015 beserta rincian realisasi PBB-P2 per Kecamatan di Kabupaten Lamongan.

Tabel 4. Realisasi PBB-P2 Kabupaten Lamongan Tahun 2014-2015

Tahun	Realisasi (Rupiah)
2014	19.100.114.134
2015	21.350.182.833

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, 2016

Hasil dari penerapan E-PBB ini pada tahun pertama, yaitu pada tahun mampu mencapai realisasi PBB-P2 sebesar Rp. 19.100.114.134. Pada tahun 2015 mampu mencapai realisasi PBB-P2 sebesar Rp. 21.350.182.833.

g. Technology

Teknologi merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menjalankan sebuah aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faishol, penerapan E-PBB ini menggunakan *database* jenis *Oracle*

yang mempunyai keunggulan lebih aman, kapasitas penyimpanan lebih banyak dan mudah untuk dikembangkan. Sedangkan untuk sistemnya menggunakan sistem *framework CI* yaitu jenis sistem yang akurat, sistematis, mengatur data sesuai dengan fitur, mudah dikembangkan dan mudah dalam hal perawatan. Jenis server yang digunakan adalah server IBM 73.76-B2A yaitu server rak untuk aplikasi bisnis umum dan beberapa hosting yang dibangun dengan memanfaatkan *Quick Path Interconnect (QPI)* teknologi intel. Selain itu juga menggunakan prosessor multicore *Intel Xeon* yang mempunyai tingkat kinerja yang tinggi serta fungsi yang seimbang dengan tipe x 360 M3 yang dapat membantu mengurangi biaya, meningkatkan pelayanan dan menghindari resiko yang tidak diinginkan.

Penggunaan teknologi ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar wajib pajak dapat merasakan kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu penggunaan teknologi ini disesuaikan dengan dana yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan proyek E-PBB ini.

h. Innovation

Inovasi merupakan kemampuan untuk menciptakan ide-ide dan menerapkan ide tersebut sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan proyek *E-Government*. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah adalah dengan membuat website pembayaran PBB *online* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja untuk melihat berapa jumlah

PBB-P2 yang masih harus dibayarkan. Menu tersebut dapat diakses pada halaman lamongankab.go.id/E-PBB.aspx dan wajib pajak mengisi Nomor Objek Pajak (NOP) dan Tahun pajak yang bersangkutan. Berdasarkan jumlah pajak yang masih harus dibayar tersebut dapat dibayarkan melalui bank atau kantor pos atau tempat lain ke kas daerah atau tempat lain yang sudah ditunjuk sebagai tempat pembayaran yang sah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Misbachuddin, menyatakan bahwa Penerapan E-PBB ini merupakan inovasi dari Dinas Pendapatan Daerah sebagai tindak lanjut dari adanya pendaerahan atau pelimpahan kewenangan dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Memang pada dasarnya E-PBB ini tidak terlalu berbeda dengan aplikasi SISMIOP yang dulu digunakan oleh KPP Pratama. Namun pada aplikasi E-PBB ini juga terintegrasi dengan website pemerintah kabupaten Lamongan yaitu lamongankab.go.id/E-PBB.aspx agar wajib pajak dapat mengakses berapa Pajak yang dibayarkan dan berapa sanksi administrasinya apabila telah melebihi jatuh tempo.

Latar belakang diadakannya inovasi tersebut adalah banyaknya subjek pajak yang memiliki, menguasai, atau memanfaatkan objek pajak yang ada di Kabupaten Lamongan merupakan warga yang berdomisili di luar Kabupaten Lamongan. Sehingga petugas pemungut mengalami kesulitan ketika menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) ketika mengunjungi objek pajak terkait. Meskipun SPPT tersebut telah disampaikan kepada wajib pajak tersebut, wajib pajak kebingungan

ketika akan melakukan pembayaran PBB-P2 ketika berada di luar Kabupaten Lamongan. Oleh karena itu, Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan menemukan ide untuk meminimalisir permasalahan tersebut dengan menyediakan aplikasi pembayaran PBB secara online. Selain itu, dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan mampu meminimalisir hilangnya potensi Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesan dan Perkotaan (PBB-P2).

Masukkan NOP dan Tahun PBB

NOP : 35 | 24 | 070 | 008 | 016 | 0044 | 0

Tahun : 2015

Nama	: ABDUR RAHMAN P. AINUL
Alamat	: KANDANGREJO
RT/RW	: 003 / 03
Kelurahan	: KANDANGREJO
Kecamatan	: KEDUNGPRING
NPWP	: -
PBB Yang Harus Dibayar	: 30.170,00
Terbilang	: Tiga Puluh Ribu Seratus Tujuh Puluh Rupiah
STATUS Pembayaran	: Belum Lunas

Segera lakukan pembayaran pajak anda sebelum jatuh tempo.

© 2016 All rights reserved. LAMONGANKAB.GO.ID

Gambar. Aplikasi Pembayaran PBB-P2 secara Online

Sumber : Lamongankab.go.id/E-PBB.aspx

B. Pembahasan

1. Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Lamongan

Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sudah dijalankan dengan baik oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB sangat membantu pihak pemungut pajak maupun pihak yang dipungut pajak. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mampu melakukan pengelolaan PBB-P2 dengan baik, mulai dari pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran hingga pelayanan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi ini. Sedangkan wajib pajak mampu memenuhi kewajiban perpajakan dalam pembayaran hutang PBB-P2 dengan baik karena ada beberapa pilihan yang ditawarkan dalam proses pembayaran PBB-P2. Namun dari 6 (enam) komponen pengelolaan PBB-P2 tersebut masih ada kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yaitu proses pendataan dan pembayaran.

Penerapan E-PBB dalam pengelolaan pendataan dilakukan berdasarkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang disampaikan oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak telah menyampaikan SPOP dengan jelas, benar dan lengkap, maka proses pendataan dengan aplikasi E-PBB ini akan menjadi data yang akurat dan *terupdate*. Sebaliknya, apabila wajib pajak tidak menyampaikan SPOP tersebut dengan jelas, benar dan lengkap akan menghambat proses pendataan objek pajak bumi dan bangunan sehingga

secara otomatis data objek pajak yang bersangkutan tidak akurat atau belum *terupdate*.

Penyampaian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) tidak dilaksanakan oleh wajib pajak dikarenakan keengganan wajib pajak untuk menyampaikan, serta ketidaktahuan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PBB-P2. Hal tersebut terjadi karena kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah terkait kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak. Sosialisasi yang tidak merata ke seluruh lapisan masyarakat akan menghambat pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Lamongan, karena partisipasi wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mampu mensukseskan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Lamongan.

Proses pendataan merupakan proses awal dalam pengelolaan PBB-P2, dari pendataan yang akurat nantinya akan mampu menghasilkan penilaian yang sesuai serta perhitungan penetapan hutang pajak. Pendataan objek pajak bumi dan bangunan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis pendataan, yaitu pendataan objek baru, pendataan objek lama dan penyampaian SPOP. Pendataan objek baru yang dilakukan oleh 1 (satu) petugas UPT Dinas yang berada di Kecamatan masih belum optimal, hal tersebut dikarenakan dalam pendataan objek pajak bumi dan bangunan di Kecamatan tidak dapat mengandalkan hanya dengan 1 (satu) petugas saja. Sejalan dengan hal tersebut, pendataan objek lama yang dilakukan oleh petugas UPT Dinas dengan melakukan verifikasi lapangan masih belum berjalan dengan baik dikarenakan jumlah

objek pajak yang telah terdaftar dalam data KPP Pratama dulu mencapai 800.000 objek pajak. Sedangkan, personil pendataan yang ada di UPT Dinas masing-masing kecamatan hanya 1 (orang) dan pegawai bidang pendataan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan hanya ada 7 (tujuh orang). Sehingga perlu adanya penambahan petugas atau pegawai dalam proses pendataan agar mampu berjalan dengan optimal.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2014 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, petugas UPT Dinas yang ada di Kecamatan harusnya berjumlah 3 (tiga) orang yaitu Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas, Sub Bagian Tata Usaha dan kelompok jabatan fungsional. Sehingga, perlu adanya penambahan personil atau sumber daya manusia yang ditempatkan di UPT Dinas agar mampu memaksimalkan kegiatan pendataan PBB-P2 sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain pendataan, proses yang masih belum optimal dalam penerapan E-PBB adalah pembayaran PBB-P2. Pembayaran PBB-P2 dapat dilaksanakan dengan 3 (tiga) cara, yaitu melalui petugas pemungut, pembayaran langsung ke Bank sesuai dengan SPPT yang terima dan pembayaran melalui E-PBB. Dari ketiga jenis pembayaran tersebut, wajib pajak yang telah melakukan pembayaran PBB-P2 melalui E-PBB baru mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) di wilayah Kabupaten Lamongan, sedangkan wajib pajak yang lain lebih cenderung melakukan pembayaran melalui petugas pungut yang telah ditunjuk oleh Kepala Desa. Hal tersebut

terjadi karena kurang adanya fasilitas pendukung dalam pembayaran langsung melalui bank ataupun melalui E-PBB. Ketersediaan bank di seluruh wilayah di Kabupaten Lamongan masih terbatas mengakibatkan masyarakat lebih memilih untuk melaksanakan pembayaran PBB-P2 melalui petugas pemungut. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, apabila wajib pajak lebih memilih untuk membayar PBB-P2 kepada petugas pemungut, maka uang yang dibayarkan untuk pembayaran PBB-P2 akan mengendap beberapa hari di petugas pemungut sebelum nantinya akan disetorkan ke Kas Daerah. Sedangkan berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Penghasilan sektor Perdesaan dan Perkotaan mengatur bahwa penyetoran PBB-P2 oleh petugas pemungut dilakukan ke Kas Umum Daerah tidak lebih dari 1 kali 24 jam dengan menggunakan Daftar Penerimaan Harian (DPH).

Oleh karena itu perlu adanya penegasan peraturan mengenai petugas pemungut PBB-P2 agar mampu melaksanakan pemungutan PBB-P2 sesuai dengan peraturan yang ada. Selain itu, perlu adanya fasilitas penunjang dalam pembayaran PBB-P2 secara langsung melalui bank maupun melalui E-PBB di setiap desa yang ada di Kabupaten Lamongan. Dikarenakan dengan adanya penyetoran PBB-P2 tersebut akan mempengaruhi kondisi keuangan daerah, yang mana dengan pembayaran tersebut akan menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang akan digunakan oleh Pemerintah Daerah dalam membiayai kebutuhan operasional pemerintahan.

Tabel 5. Matriks Hasil Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

No	Komponen E-PBB	Kondisi saat ini	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Usulan atau Saran
1	Pendataan	Pendataan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan tingkat partisipasi dan pengetahuan masyarakat dalam menyampaikan SPOP masih rendah.	Ketersediaan acces point di beberapa wilayah di Kabupaten Lamongan memudahkan wajib pajak untuk mengakses E-PBB pelayanan PBB-P2	Tingkat pengetahuan dan partisipasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan PBB-P2 masih rendah, dalam hal penyampaian SPOP dan pembayaran PBB-P2 melalui Bank	Perlu adanya sosialisasi secara intens baik dengan menyelenggarakan sosialisasi di balai desa, melalui surat himbauan atau melalui brosur.
2	Penilaian	Penilaian PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB sudah berjalan dengan optimal sesuai dengan <i>official assessment system</i> Bupati Kabupaten Lamongan dengan menetapkan untuk menaikkan NJOP lebih tinggi 2 tingkat dari NJOP sebelumnya (<i>reklas</i>).	Ketersediaan <i>user manual</i> sebagai buku pedoman dalam mengoperasikan E-PBB memudahkan pegawai atau petugas Dispenda dalam melakukan		
3	Penetapan	Penetapan PBB-P2 dengan aplikasi E-PBB menghasilkan beberapa ketetapan terkait PBB-P2 meliputi SPPT, SKPD, dan STPD			

No	Komponen E-PBB	Kondisi saat ini	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Usulan atau Saran
4	Penagihan	Penagihan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB terjadi karena wajib pajak tidak melunasi hutang PBB-P2 setelah jatuh tempo, yaitu dengan mengeluarkan surat himbauan biasa atau surat himbauan jemput bola.		Keterbatasan Fasilitas pendukung dalam pembayaran PBB-P2 di tiap-tiap kecamatan, misal Bank atau Kantor Pos.	Penyediaan fasilitas pendukung untuk menunjang pembayaran PBB-P2 dengan menyediakan loket pembayaran PBB-P2 di masing-masing desa atau kelurahan untuk mengakomodir masyarakat dalam melaksanakan pembayaran PBB-P2 dan penegasan peraturan kepada petugas pungut terkait penyetoran PBB-P2 yang telah dipungut berdasarkan peraturan yang berlaku.
5	Pembayaran	Pembayaran PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan wajib pajak lebih memilih untuk melakukan pembayaran melalui petugas pungut yang telah ditunjuk. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pembayaran E-PBB masih terbatas.			

No	Komponen E-PBB	Kondisi saat ini	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Usulan atau Saran
6	Pelayanan	Pelayanan Satu Pintu (PST) dengan menggunakan aplikasi E-PBB lebih memudahkan wajib pajak dan petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan PBB-P2.		Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan PBB-P2 di masing-masing UPT Dinas di Kecamatan	Penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu 3 (tiga) petugas di UPT Dinas Kecamatan dan 1 (satu) petugas di loket pembayaran PBB-P2 di masing-masing desa.

Sumber: Olahan Peneliti, 2016

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan

Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sudah berjalan dengan baik. Namun pada penerapannya terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat E-PBB. Faktor pendukung penerapan E-PBB antara lain adalah ketersediaan fasilitas *access point* dan *user manual* E-PBB. Faktor pendukung ini merupakan salah satu bentuk dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam rangka mensukseskan penerapan aplikasi E-PBB.

Sedangkan faktor penghambat penerapan E-PBB adalah partisipasi pasif dari wajib pajak. Faktor penghambat dalam penerapan E-PBB merupakan dampak dari kurang adanya sosialisasi dan pengetahuan wajib pajak tentang aplikasi E-PBB. Hal tersebut terjadi karena Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan tidak mempunyai anggaran khusus dalam melaksanakan sosialisasi, sehingga kegiatan sosialisasi yang dilakukan pada saat kecamatan terkait sedang melakukan kegiatan di kantor Kecamatan. Sosialisasi yang dilaksanakan di kantor kecamatan tersebut hanya dijalankan 1 (satu) kali. Dengan model sosialisasi seperti itu informasi yang disampaikan tidak akan merata ke seluruh lapisan wajib pajak, sehingga sangat memungkinkan akan menimbulkan ketidaktahuan masyarakat akan kewajiban perpajakan dan aplikasi E-PBB yang telah disosialisasikan oleh dinas terkait.

Selain itu, kurang tersedianya fasilitas pendukung dalam pemenuhan kewajiban perpajakan di masing-masing desa mengakibatkan partisipasi wajib pajak masih rendah terhadap pemenuhan kewajiban dalam perpajakan, khususnya mengenai PBB-P2. Ketersediaan bank atau kantor pos di masing-masing kecamatan sangat terbatas, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pembayaran PBB-P2 melalui bank dengan alasan lokasi bank yang jauh atau karena enggan untuk mengantri. Selain itu, bank yang menjadi mitra Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam pelaksanaan E-PBB yaitu Bank Jatim belum tersedia merata di wilayah Kabupaten Lamongan. Sehingga menyulitkan masyarakat yang ingin melakukan pembayaran melalui Bank.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan masih belum cukup untuk melaksanakan pengelolaan PBB-P2 terkait dengan pendataan dan pembayaran PBB-P2. Selain itu, pendelegasian pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan di UPT Dinas masing-masing kecamatan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Petugas yang tersedia di UPT Dinas Kecamatan hanya berjumlah 1 (satu) orang, namun berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2014 jumlah UPT Dinas di masing-masing kecamatan minimal sejumlah (3) orang yang terdiri dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas, Sub Bagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi secara menyeluruh hingga ke desa-desa yang ada di wilayah Kabupaten Lamongan, agar wajib pajak

dapat menerima informasi dengan baik dan sejelas-jelasnya mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak PBB-P2. Selain sosialisasi kepada wajib pajak, perlu adanya penambahan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung pelayanan PBB-P2 di setiap desa agar mampu mengkoordinir pemenuhan kewajiban PBB-P2 wajib pajak yang ada pada wilayah tersebut. Dengan adanya kegiatan tersebut, diharapkan mampu meningkatkan partisipasi aktif wajib pajak dalam penerapan E-PBB, sehingga hasil yang diperoleh dari penerapan aplikasi E-PBB tersebut dapat berdampak baik bagi semua pihak, baik pihak pemerintah, swasta maupun wajib pajak.

3. Kesuksesan Proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan sebagai proyek E-Government

Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) sebagai salah satu proyek *E-Government* Kabupaten Lamongan telah sukses dijalankan. Dari 8 (delapan) elemen sukses proyek *E-Government* yang disampaikan oleh Indrajit, 7 (tujuh) dari 8 (delapan) elemen tersebut telah sukses dijalankan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Namun demikian, ada 1 (satu) elemen yang masih belum berjalan dengan optimal, yaitu elemen *stakeholder*.

Wajib pajak merupakan salah satu *stakeholder* atau pihak yang mempunyai kepentingan dalam penerapan E-PBB. Wajib pajak merupakan salah satu pihak yang menjadi sasaran dalam penerapan aplikasi ini. Karena keterlibatan wajib pajak dalam proyek ini merupakan salah satu indikasi kesuksesan proyek *E-Government* yang telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Partisipasi wajib pajak dalam proyek *E-Government* melalui aplikasi E-PBB ini adalah ikut serta dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, yaitu menyampaikan SPOP setiap tahun dan melakukan pembayaran PBB-P2 secara langsung.

Partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan masih rendah. Hal tersebut dikarenakan tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap pajak masih belum baik. Sehingga wajib pajak masih belum memahami sepenuhnya hak dan kewajiban sebagai wajib pajak PBB-P2. Sebagaimana kewajiban penyampaian SPOP yang harus dilakukan setiap tahun, pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak menyampaikan surat tersebut selain dikarenakan ketidaktahuan juga dikarenakan akibat tindakan apatis wajib pajak terhadap peraturan yang ada.

Sejalan dengan hal tersebut, kewajiban dalam pembayaran PBB-P2 pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Namun dalam hal pembayaran PBB-P2, wajib pajak lebih memilih untuk membayar PBB-P2 melalui petugas pemungut dibandingkan melakukan pembayaran langsung melalui Bank yang ditujukan ke Kas Umum Daerah. Pembayaran PBB-P2 melalui pihak perantara ini akan sedikit menghambat terkumpulnya pendapatan asli daerah yang nantinya akan mempengaruhi pembiayaan pemerintah. Kecenderungan wajib pajak memilih membayar PBB-P2 melalui petugas pemungut dikarenakan prosesnya yang tidak terlalu rumit dan cepat dibandingkan harus antri lama di Bank untuk setor PBB-P2.

Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi secara merata ke tiap-tiap desa atau dusun di seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Lamongan. Sosialisasi tersebut bermaksud untuk mengenalkan aplikasi E-PBB dan menjelaskan mengenai kewajiban dan hak masyarakat sebagai wajib pajak PBB-P2 Kabupaten Lamongan. Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan wajib pajak mampu secara nyata berpartisipasi dalam mendukung pelaksanaan E-Government pemerintah kabupaten Lamongan melalui aplikasi E-PBB yang diperuntukkan dalam pengelolaan PBB-P2 .

Selain itu, perlu adanya pembuatan pos-pos atau loket pembayaran PBB-P2 yang berada di lingkup desa-desa yang ada di Kabupaten Lamongan. Loket tersebut pada dasarnya merupakan tempat pembayaran PBB-P2 dan tempat penyaluran dana PBB-P2 yang akan diterapkan agar wajib pajak belajar untuk mandiri dalam menjalankan kewajiban dan haknya dalam aspek perpajakan.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu bentuk adanya desentralisasi fiskal, yaitu pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 yang semula dikelola oleh pemerintah pusat dialihkan kepada pemerintah daerah. Pelaksanaan desentralisasi tersebut merupakan salah satu upaya agar pemerintah daerah mampu melaksanakan kemandirian daerah serta mampu meningkatkan potensi penerimaan asli daerah (PAD) dari adanya pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2. Pengelolaan PBB-P2 yang ada di Kabupaten Lamongan telah dilaksanakan sejak tanggal 1 Januari 2014 dan menggunakan aplikasi E-PBB sejak Februari 2014. Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) merupakan aplikasi terintegrasi yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk mengelola pemungutan PBB-P2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti terkait dengan fokus penelitian, peneliti dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan telah melaksanakan pengelolaan PBB-P2 secara optimal dengan menggunakan aplikasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) mulai dari kegiatan pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan satu

pintu Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Dari 6 (enam) komponen E-PBB, terdapat 2 (dua) komponen yang masih belum berjalan dengan maksimal yaitu pendataan dan pembayaran. Kurang maksimalnya kegiatan pendataan dan pembayaran PBB-P2 terjadi dikarenakan rendahnya partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PBB-P2, serta kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam kegiatan pendataan dan pembayaran. Rendahnya partisipasi wajib pajak disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada wajib pajak, sehingga tingkat pengetahuan wajib pajak atas kewajiban perpajakan PBB-P2 masih rendah.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

Faktor pendukung penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) adalah:

- a. Ketersediaan fasilitas *access point* yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Lamongan
- b. Ketersediaan *user manual* dalam pengelolaan E-PBB memudahkan Dinas Pendapatan Daerah dalam mengelola PBB-P2 melalui aplikasi tersebut

Adapun faktor penghambat dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) adalah:

- a. Partisipasi pasif wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan melakukan pembayaran melalui Bank yang merupakan kewajiban wajib pajak PBB-P2

- b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PBB-P2 masih terbatas
- c. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

3. Kesuksesan Proyek Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)

Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) merupakan salah satu proyek *E-Government* yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Berdasarkan 8 (delapan) elemen sukses proyek *E-Government* yang telah dikemukakan oleh Indrajit, E-PBB telah menjalankan 7 (tujuh) dari 8 (delapan) elemen kesuksesan proyek *E-Government* dengan baik. Namun masih terdapat 1 elemen yang belum berjalan dengan baik, yaitu *stakeholder*. *Stakeholders* dalam penerapan E-PBB meliputi pemerintah, pihak swasta dan wajib pajak. Peran pemerintah dan pihak swasta dalam penerapan E-PBB sudah berjalan dengan baik, namun peran dari wajib pajak masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak masih belum mengetahui hak dan kewajiban wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban PBB-P2, sehingga peran serta wajib pajak dalam penerapan E-PBB masih rendah. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya sosialisasi dan penyediaan fasilitas penunjang di setiap desa agar wajib pajak mampu berperan aktif dalam penerapan E-PBB.

B. Saran

Pengelolaan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-PBB merupakan salah satu penerapan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. PBB-P2 merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kontribusi tinggi dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan sebagai upaya untuk memaksimalkan potensi dan kualitas pelayanan PBB-P2. Berdasarkan kesimpulan atas penelitian ini, maka hal yang harus dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah:

1. Melaksanakan sosialisasi Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) secara intensif kepada wajib pajak sebagai upaya untuk mengenalkan aplikasi tersebut, serta untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan ke setiap desa yang ada di Kabupaten Lamongan. Sosialisasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penyuluhan di balai kepala desa atau melalui brosur yang dibagikan kepada seluruh masyarakat selaku wajib pajak PBB-P2, serta memberikan surat himbauan kepada wajib pajak PBB-P2 Kabupaten Lamongan yang tinggal di luar wilayah Lamongan.
2. Penyediaan fasilitas penunjang dalam pemenuhan kewajiban perpajakan PBB-P2 di masing-masing desa. Fasilitas yang dimaksud adalah ketersediaan Bank Jatim di masing-masing kecamatan di Kabupaten Lamongan, selain itu penyediaan loket pembayaran PBB-P2 di setiap desa yang setiap harinya akan menyalurkan pembayaran PBB-P2 ke Kas Umum Daerah secara rutin. Loket

pembayaran PBB-P2 dimaksudkan untuk melatih partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, serta mengurangi resiko penundaan penyetoran PBB-P2 apabila pembayaran PBB-P2 dilaksanakan melalui petugas pemungut.

3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam pengelolaan PBB-P2. Oleh karena itu perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan kebutuhan dan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Penambahan SDM ini dimaksudkan agar kegiatan pendataan dan pembayaran dapat berjalan dengan maksimal. Penambahan SDM meliputi penambahan petugas UPT Dinas di setiap kecamatan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta penambahan 1 (satu) petugas yang di setiap desa sebagai petugas yang berjaga di loket pembayaran PBB-P2. Dengan penambahan jumlah SDM tersebut, diharapkan mampu melaksanakan kegiatan pengelolaan PBB-P2 dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar, Khoirul dan Asianti Oetojo. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terjemah Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Halim, Abdul. 2014. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hanafi, Imam., Nugroho, dan Laksono, T. 2009. *Desentralisasi Fiskal: Kebijakan Pertimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. 2006. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia

- Riwukaho, Josef. 1995. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga
- Priantara, Diaz. 2013. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Lengkap Terkini Disertai CD Praktikum)*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sidik, Machfud. 2001. *Studi Empiris Desentralisasi Fiskal: Prinsip, Pelaksanaan di Berbagai Negara dan Evaluasi Pelaksanaan Penyerahan P3D (Personil, Peralatan, Pembiayaan dan Dokumentasi) sebagai Konsekuensi Kebijakan Pemerintah. Sidang Pleno ISEI ke-X, (hal. 1-2). Batam.*
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Usman, Husaeni dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025*
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242 Tahun 2014 tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan MenPAN RB Nomor 10 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Asisten Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Jawa Timur

Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah

Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dispenda Kabupaten Lamongan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Skripsi dan Jurnal

Ariyanto, Maulana. 2015. *Analisis Pelaksanaan Electronic Government di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan E-Registrasi, E-SPT, dan E-Filing)*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Banten

Internet

Aci. 2009. *Lamongan Terapkan Perda Pelayanan Publik*. diakses pada tanggal 31 Desember 2015 dari <http://regional.kompas.com/read/2009/06/11/16350389/lamongan.terapkan.perda.pelayanan.publik>

Badan Pusat Statistik. 2014. *Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah)*. Diakses pada tanggal 9 Januari 2016 dari <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1286>

LAMPIRAN 1 PROSEDUR APLIKASI E-PBB

1. Pendataan

Tampilan Menu Entry Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)

Tampilan Menu Laporan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP)

2. Penilaian

Pembuatan Tabel Peta ZNT

Refresh Tambah Informasi

Filter

Kecamatan : 010 - TANAH PUTIH v

Kelurahan : 001 - BANJAR XII v

GO Reset Filter

Kode Blok	ZNT	Aksi
000	03	
000	42	
000	44	
000	45	
000	46	
000	47	
001	01	
001	AA	
001	AB	
001	AC	

1 2 3 4 >

Total: 38 data

Tampilan Menu pembuatan tabel peta ZNT

DBKB STANDART

Refresh Simpan Informasi

Filter

Tahun : 2012 GO Reset Filter

AC Kondisi Bangunan Perencanaan Lamp. Lantai Jati Tipe Dinding Plafon Finis Atas Lantai Dapur Dapur Atas Balkon Lantai

A. AC Split

Kode Fasilitas	Satuan	Status KTG	Nilai Lama	Nilai baru
01 AC SPLIT	BH	6 0	4009	4009

B. AC Window

Kode Fasilitas	Satuan	Status KTG	Nilai Lama	Nilai baru
02 AC WINDOW	BH	6 0	2500	2500

C. AC Sentral

a. Kantor

Kode Fasilitas	Satuan	Status KTG	Nilai Lama	Nilai baru
03 AC SENTRAL KANTOR Klas 1	M2	0 2	350	350
03 AC SENTRAL KANTOR Klas 2	M2	0 2	350	350
03 AC SENTRAL KANTOR Klas 3	M2	0 2	263	263
03 AC SENTRAL KANTOR Klas 4	M2	0 2	263	263

b. Hotel

Kode Fasilitas	Satuan	Status KTG	Nilai Lama	Nilai baru
04 AC CENTRAL KAMAR HOTEL Klas 1	M2	2 2	394	394
04 AC CENTRAL KAMAR HOTEL Klas 2	M2	2 2	394	394
04 AC CENTRAL KAMAR HOTEL Klas 3	M2	2 2	394	394
04 AC CENTRAL KAMAR HOTEL Klas 4	M2	2 2	350	350
05 AC CENTRAL RUANG LAIN HOTEL Klas 1	M2	3 2	263	263

Tampilan Menu pembuatan Daftar Biaya Komponen Bangunan (DNKB)

Penilaian Massal

Refresh Proses Informasi

Tahun
Tahun Pajak : 2012

Kecamatan/Kelurahan
Kecamatan : 010 - TANAH PUTIH
Kelurahan : KESELURUHAN

Pilihan
☐ Penilaian Massal ☐ Penetapan RUOPPTKP Massal

Progres
Total Kelurahan
Total Kelurahan Terproses
Kecamatan
Kelurahan

Tampilan Menu Penilaian Massal

Laporan Penilaian

Refresh Cetak Informasi

Kecamatan/Kelurahan
Kecamatan : Pilih Kecamatan
Kelurahan : Pilih Kelurahan

Pilihan
☐ Daftar OP dengan Riil Individu
☐ Rincian Perhitungan Penilaian
☐ Laporan Transaksi Jual Beli
☐ Surat Keterangan RUOP

BOP
BOP Awal :
BOP Akhir :

Surat Keterangan RUOP
No :
Tanggal :

Tampilan Menu Laporan Penilaian

3. Penetapan

Tampilan Menu setting pencetakan SPPT/SKPD

Tampilan Menu Penetapan dan Pencetakan Massal

Penetapan dan Pencetakan Terseleksi

Refresh Proses Informasi

☒ Penetapan Terseleksi
 ☐ Cetak Terseleksi

Tahun Pajak : 2012
 Kecamatan : 010 - TANAH PUTIH
 Kelurahan : 001 - BANJAR XII

Tgl Jatuh Tempo : 13-05-2013 15-05-2013 06-05-2013 07-05-2013 15-05-2013
 Tgl Terbit : 14-05-2013 14-05-2013 15-05-2013 15-05-2013 15-05-2013

Nomor : s/d

Tampilan Menu Penetapan dan Pencetakan Terseleksi

KANTOR PELAYANAN DISPENDA KABUPATEN ROKAN HILIR

**SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERHUTANG
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TAHUN 2012**

Akun:
 PERKOTAAN
 10805131048162GAN5C5501

NOP: 14.09.010.001.001-0009.0

LETAK OBJEK PAJAK			NAMA DAN ALAMAT WAJIB PAJAK	
JL. MUTIARA RT.009 RW.04 BANJAR XII TANAH PUTIH ROKAN HILIR			GIMUN JL. LINTAS SUMUT RT.009 RW.04 BANJAR XII ROKAN HILIR NPWP :	
OBJEK PAJAK	LUAS (M2)	KELAS	NJOP PER M2 (RP)	TOTAL NJOP (RP)
BUMI	400	086	14.000	5.600.000
BANGUNAN	40	025	595.000	23.800.000
NJOP sebagai dasar pengenaan PBB			=	29.400.000
NJOPTKP (NJOP Tidak Kena Pajak)			=	12.000.000
NJOP untuk penghitungan PBB			=	17.400.000
NJKP (Nilai Jual Kena Pajak)			=	
PBB yang Terhutang			= 0,120% x 17.400.000	20.880
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN YANG HARUS DIBAYAR (RP) 20.880				
DUA PULUH RIBU DELAPAN RATUS DELAPAN PULUH				
TGL. JATUH TEMPO : 28 APR 2013 TEMPAT PEMBAYARAN : BPD RIAU CAB. BAGAN SIPI-API JL. PERNIAGAAN BAGAN SIPI-API			ROKAN HILIR, 27 APR 2013 KEPALA PAK KADIS NIP 1010101010101010	
NAMA WP : GIMUN Letak Objek Pajak : Kecamatan : TANAH PUTIH Kelurahan : BANJAR XII NOP : 14.09.010.001.001-0009.0 SPPT Tahun/Rp. : 2012 / 20.880				

Tampilan Tampilan SPPT yang telah dicetak

Informasi SPPT Simulasi

Refresh Cetak Informasi

Filter

NOP : 14 09 010 001 001 0001 0
 Tahun : 2012
 GO! Reset Filter

Nama Wajib Pajak : BUKHORI Letak Objek Pajak : JL.SP.MUTIARA
 Alamat Wajib Pajak : JL.SP.MUTIARA
 RT/RW : 009 / 04 Persil :

	Luas (m2)	Kelas	NJOP per m2	Total NJOP
Bumi	320	090	3.500	1.120.000,00
Bangunan	478.854	040	4	1.988.000,00
Bumi*	0	0	0	0,00
Bangunan*	0	0	0	0,00
Jumlah NJOP Bumi				1.120.000,00
Jumlah NJOP Bangunan				1.988.000,00
NJOP Sebagai Dasar Pengenaan PBB				3.108.000,00
BTCP/NJOPTKP				0,00
PBB Terhutang				3.730,00
Faktor Pengurang				1.529,00
PBB Harus Dibayar				10.000,00
Denda Telah Dibayar				0,00
PBB Telah Dibayar				13.730,00
Selisih [Lebih Bayar]				-3.730,00
Tanggal Jatuh Tempo/Tempat Pembayaran	18-FEB-13	BUKOPIN		

Tampilan Menu Informasi SPPT

Pencatatan Tanda Terima

Refresh Simpan Informasi

Jenis : 0 - SPPT
 NOP : 14 09
 Tahun : No. Surat Tegoran :
 OK

Alamat OP :
 Nama WP :
 Alamat WP :
 PBB Yang Harus Dibayar :
 Tanggal Terima : Nama Penerima :

Tampilan Menu Input Data Tanda Terima SPPT

4. Penagihan

Daftar Tunggakan

☒ Laporan Tunggakan ☐ Laporan Himpunan Tunggakan

Kecamatan : 010 - TANAH PUTIH

Kelurahan : 001 - BANJAR XII

Tahun Pajak Awal : 2010

Tahun Pajak Akhir : 2011

Buku : 1,2,3,4,5

Ketetapan PBB Awal : 0

Ketetapan PBB Akhir : 999999999999999

Tampilan Menu Pencetakan Daftar Tunggakan PBB-P2

LAPORAN TUNGGAKAN PEMBAYARAN PBB
TAHUN 2010 s/d 2011
BUKU : 1, 2, 3, 4, 5

Nomor	NCP	NAMA WAJIB PAJAK	ALAMAT WAJIB PAJAK LETAK WAJIB PAJAK	RT/RW	TAHUN	JATUH TEMPO	KETETAPAN PBB	DENDA	KETETAPAN PBB + DENDA
1	001-0001.0	BUKHORI	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2010	03-MEI-13	8.793.916.477	175.878.330	8.969.794.807
2	001-0001.1	TASREP P	RT.06 RT.06	/	2011	01-APR-12	12	3	15
3	001-0001.2	RAHMAT HIDAYAT	JL.LINTAS SUMATRA JL.LINTAS SUMATRA	014/03	2011	01-APR-12	12	3	15
4	001-0002.0	BUKORI	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2011	01-APR-12	25.200	7.056	32.256
5	001-0002.0	BUKORI	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2010	30-SEP-10	21.000	10.080	31.080
6	001-0003.0	TEKATONO	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2011	01-APR-12	8.652	2.423	11.075
7	001-0003.0	TEKATONO	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2010	31-JAN-13	3.000	240	3.240
8	001-0004.0	TEKATONO	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2011	01-APR-12	84.000	23.520	107.520
9	001-0004.0	TEKATONO	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2010	30-SEP-10	70.000	33.600	103.600
10	001-0005.0	SALMIN	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2011	01-APR-12	13.320	3.730	17.050
11	001-0005.0	SALMIN	JL.SP.MUTIARA JL.SP.MUTIARA	009/04	2010	30-SEP-10	9.700	4.656	14.356
Total halaman ini							8.794.151.373	175.963.641	8.970.115.014
Total sampai dengan halaman ini							8.794.151.373	175.963.641	8.970.115.014

Halaman 1 dari 198

Tampilan Tampilan Laporan Tunggakan PBB-P2

Pengeluaran Hibauan

[Informasi](#)

Hibauan Biasa **Hibauan Hiburan**

Kecamatan : 010 - TANAH PUTIH

Kelurahan : 001 - BANJAR XII

Tahun : 2010 s/d 2012

Ketetapan : 1000 s/d 10000

No Surat : 123456

Tgl Terbit : 13-05-2013

[Cetak](#)

Tampilan Menu Pengeluaran Hibauan Biasa

Pengeluaran Hibauan

[Informasi](#)

Hibauan Biasa **Hiburan Hiburan**

Kecamatan : 010 - TANAH PUTIH

Kelurahan : 001 - BANJAR XII

Tahun : 2010 s/d 2013

Ketetapan : 1000 s/d 10000

No Surat : 123456

Tgl Terbit : 21-05-2013

Tgl Denda : 15-05-2013

Hari : senin

Tanggal : 19-05-2013

Waktu : 04.00

Tempat : malang

[Cetak](#)

Tampilan Menu Pengeluaran Hibauan Biasa

PEMERINTAH ROKAN HILIR
ROKAN HILIR
JL. UJUNG KOTA NO 15 ROKAN HILIR TELP.(075) 12345679 FAX.(075) 12345678

=====

Nomor : 123456 13 Mei 2013
Sifat : Jajaja
Hal : Hitabaan Pembayaran PBB

Yth. BUKHORI
JL.SP.MUTIARA RT. 009 RW. 04
BANJAR XII ROKAN HILIR

Disampaikan dengan hormat bahwa berdasarkan basis data komputer kami masih terdapat tunggakan pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atas objek pajak:

NOP : 14.09.010.001.001.0001.0
Alamat Objek Pajak : JL.SP.MUTIARA

dengan rincian sebagai berikut :

NO Tahun	PBB Terhutang	Tanggal	Oenda Administrasi	Jumlah s.d.
(RP.)	Jatuh Tempo	2% Sisa (RP.)	Hari Ini (RP.)	
1 2012	10000	18-FEB-13	600	328600

=====

Sehubungan dengan itu, dalam rangka penertiban administrasi kami, apabila ternyata Saudara telah melunasi PBB terhutang sebagaimana tersebut di atas kami ucapkan terima kasih dan mohon kesediaan Saudara untuk dapat menyampaikan foto copy Surat Tanda Terima Setoran (STTS) kepada kami, sedangkan jika sebaliknya mohon kiranya dapat segera melakukan pembayaran pada Bank Tempat Pembayaran yang terdekat.

Dalam hal Saudara belum menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB, untuk mendapatkan salinannya dapat menghubungi loket Pelayanan ROKAN HILIR.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Kepala Kantor

aan
NIP. 060000000000000001

Tampilan Tampilan Surat Himbauan Biasa

PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR
ROKAN HILIR
JL. UJUNG KOTA NO 15 ROKAN HILIR TELP. (075) 12345679 FAX. (075) 12345678

=====

Nomor : 123456 13 Mei 2013
Sifat : Amat Segera
Hal : Himbauan Pelunasan PBB

Yth. BUKHORI
JL.SP.MUTIARA RT009 RW04
BANJAR XII ROKAN HILIR

Menurut tata usaha kami, Saudara belum melunasi PBB sebagai berikut:

NOP : 14.09.010.001.001.0001.0
Alamat Objek Pajak : JL.SP.MUTIARA

dengan rincian sebagai berikut :

NO	Tahun	Ketetapan PBB (RP.)	Tanggal Jatuh Tempo	Denda 2%/Bulan (RP.)	PBB Terutang s/d (RP.)
1	2012	10000	15-FEB-13	600	328600
TOTAL		10000		600	328600

=====

Sehubungan dengan hal tersebut disampaikan :

- Dalam rangka kegiatan Jemput Bola-Pembayaran PBB, kami akan membuka loket pembayaran PBB pada:
Hari : senin
Tanggal : 19-05-2013
Waktu : 04.00
Tempat : malang
Sangat diharapkan pada kesempatan tersebut Saudara dapat melakukan pembayaran/me-lunasi PBB sesuai jumlah tersebut di atas.
- Apabila sebelum menerima Surat Himbauan ini jumlah PBB di atas telah Saudara lunasi, kami mohon maaf dan mengucapkan terima kasih, serta dimohon fotokopi bukti pelunasannya (STTS) dapat disampaikan kepada kami.
- Dalam hal Saudara belum menerima SPPT-PBB, surat pemberitahuan ini dapat digunakan sebagai alat untuk melaksanakan pembayaran.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Tampilan Tampilan Surat Himbauan Jemput Bola

5. Pembayaran

Cetak STTS Tunggal

Refresh Informasi

Filter

NOP : 54 08 010 001 001 0001 0
Tahun : 2012

OK Reset Filter

Nama Wajib Pajak	1	BUKHORI	Kelurahan	1	BANJAR XII
Alamat Wajib Pajak	1	JL.SP.MUTIARA	Kota	1	ROKAN MELIR
RT/RW	1	005 / 04	NPWP	1	

PBB Terhutang	1	3.730,00	PBB Yang Harus Dibayar	1	10.000,00
Pengurang	1	1.525,00	Denda Administrasi	1	0,00
PBB Yang Sudah Terbayar	1	13.730,00	Jatuh tempo	1	18-FEB-13

PBB Yang Harus Dibayar	1			1	3.730,00
Terbilang	1				tiga ribu tujuh ratus tiga puluh

Pembayaran

Pembayaran: Kurang Bayar: -3730

Tahun	Nilai SPPT (Rp)	Status
1999	8.882.742.444,00	BELUM LUNAS
2002	1.000,00	LUNAS
2003	1.000,00	LUNAS
2004	1.000,00	LUNAS
2005	3.000,00	LUNAS
2006	5.085,00	LUNAS
2007	6.445,00	LUNAS
2008	6.445,00	LUNAS
2009	6.793.915.477,00	BELUM LUNAS
2010	6.793.915.477,00	BELUM LUNAS
2011	12,00	BELUM LUNAS
2012	10.000,00	BELUM LUNAS
2013	3.419,00	BELUM LUNAS

Tampilan Menu Input Cetak STTS Tunggal

Cetak STTS Massal

Refresh Informasi

Pendaftaran Pembayaran STTS Kolektif

NOP : 35 24 010 007 001 0003 0
Tahun : 2013

Tambahkan Ambil dari file excel (.xls)

NOP	Tahun	PBB Harus Dibayar (Rp)	Denda	Total	Aksi
35.24.010.007.001.0003.0	2013	13570	0	13570	Hapus

Pembayaran

Total Tagihan : 13570

tiga belas ribu lima ratus tujuh puluh rupiah

Bayar Tagihan

Tampilan Menu Input Cetak STTS Massal

SURAT TANDA TERIMA SETORAN (STTS)			
Tempat Pembayaran	: KP.PBB JL.SUDIRMAN NO.247		
Telah menerima pembayaran PBB Th.	2010	dari: MAP:	
Nama Wajib Pajak	: BUKHORI		
Letak Objek Pajak	: Kecamatan TANAH PUTIH		
	: Desa/Kel. BANJAR XII		
Nomor SPPT(NOP)	: 14.09.010.001.001-0001.0		
Sejumlah	: Rp	7.944	
Tanggal Pembayaran	:	30-04-2013	L.T : 3.200
Jumlah yang dibayar	:		L.B : 28
	Rp		7.944
			Tanda Terima dan Cap Bank/Pos
KP.PBB. 5.2. Lembar untuk KPP			

Tampilan STTS yang telah dicetak

Laporan Pembayaran

 **Cetak**

 **Informasi**

NUP : 14 09 010 001 001 0001 0

No. Surat : 123

Tahun Pajak : 2012

Tampilan Menu Laporan Pembayaran dan Pencetakan Surat Keterangan Pembayaran Tunggal

Laporan Pembayaran Cetak Massal

Cetak **Informasi**

Tanggal Awal : 01-01-2012 Tanggal Akhir : 15-05-2013
 Cant Reset

NOP : 14 09

No. Surat :

Tahun Pajak :

NOP	Tahun	Nama WP	Jumlah Bayar	Tanggal Bayar
14.09.010.001.001.0001.0	2012	BUKHORI	10000	27-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2002	BUKORI	7200	22-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2012	BUKORI	21000	22-DES-12
14.09.010.001.001.0001.0	2002	BUKHORI	1000	18-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2011	BUKORI	2000	22-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2011	BUKORI	1000	22-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2011	BUKORI	1000	22-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2011	BUKORI	1000	22-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2011	BUKORI	1000	22-DES-12
14.09.010.001.001.0002.0	2011	BUKORI	1000	22-DES-12

Total: 109 data

Tampilan Menu Laporan Pembayaran dan Pencetakan Surat Keterangan Pembayaran Massal

PEMERINTAH KABUPATEN BOMIL
DISPENDA KABUPATEN BOKAN HILIR
JL. UJUNG KOTA NO 15, TELP (075) 12345679 FAX (075) 12345678

Nomor : S-1234/KEP.01/KE.0105/2013 30 APR 2013
 Hal : Surat Keterangan Pembayaran PBB

Yth. Bpk/ibu/saudara/i TOKAM

di
tempat

Berdasarkan hasil pemeriksaan berdasarkan PBB, wajib pajak dengan data sebagai berikut :

Nama Wajib Pajak : TOKAM
 Nomor Objek Pajak : 14.09.010.001.001-0011.0
 Letak Objek Pajak : JL.89 MUTIARA
 Tanggal Dibayar : 30 APR 2013
 PBB Dibayar : Rp. 1.000,-

dinyatakan TELAH MEMBAYAR PBB TERUTANG tahun 2012 melalui BPD BIAU CAS.BAGAN SIAPU-APU

Demikian atas partisipasi Saudara dalam melunasi PBB diucapkan terima kasih.

Tampilan Tampilan Surat Keterangan Pembayaran PBB-P2

6. Pelayanan

Parameter Keluaran					
Kode	Nama	SPPT	STTS	DHKP	SK
01	PENDAFTARAN DATA BARU	✓	✓	✗	✓
02	MUTASI OBJEK/SUBJEK	✓	✓	✗	✓
03	PEMBETULAN SPPT/SKP/STP	✓	✓	✗	✓
04	PEMBATALAN SPPT/SKP	✓	✓	✗	✓
05	SALINAN SPPT/SKP	✓	✓	✗	✗
06	KEBERATAN PENUNDUKAN WAJIB PAJAK	✓	✗	✗	✓
07	KEBERATAN ATAS PAJAK TERHUTANG	✓	✓	✗	✓
08	PENGURANGAN ATAS BESARNYA PAJAK TERHUTANG	✓	✓	✗	✓
09	RESTITUSI DAN KOMPENSASI	✗	✓	✗	✓
10	PENGURANGAN DENDA ADMINISTRASI	✗	✓	✗	✓
11	PENENTUAN KEMBALI TANGGAL JATUH TEMPO	✗	✓	✗	✓
12	PENUNDAAN TANGGAL JATUH TEMPO SPOP	✓	✓	✗	✓
13	PEMBERIAN INFORMASI PBB	✓	✓	✓	✓
14	PEMBETULAN SK KEBERATAN	✓	✗	✗	✓

Tampilan Parameter Keluaran Pelayanan Satu Pintu

Input Permohonan Pelayanan

Kembali Simpan Informasi

Nomor Pelayanan : 1. [] [] [] [] Tgl. Terima : 15-05-2013

Status Kolektif : 2. MASSAL/KOLEKTIF Tgl. Perkiraan Selesai : 22-05-2013

No. Surat Permohonan : 3. 123 Tgl. Surat Permohonan : 15-05-2013

Jenis Pelayanan : 4. PENDAFTARAN DATA BARU

Data Wajib/Objek Pajak dan Keterangan

NOP : 5. 14 09 [] [] [] [] [] []

Tahun Pajak : 6. Pilih Tahun [] [] [] []

Nama Wajib Pajak/Pemohon : 7. aan

Letak Objek Pajak : 8. sp mutiara

Jenis Pengurangan : 9. PENGURANGAN PERMANEN

Persentase : 10. [] %

Keterangan : 11. []

Lampiran Dokumen

☒ 1. Pengajuan Permohonan ☐ 6. Foto copy IMB ☐ 11. Foto copy SK Pengurangan

☐ 2. Surat Kuasa ☐ 7. Foto copy Akte Jual Beli ☐ 12. Foto copy SK Keberatan

☐ 3. Foto copy KTP ☐ 8. Foto copy SK Pensiun ☐ 13. Foto copy SKMPP PBB

☐ 4. Foto copy Sertifikat Tanah ☐ 9. Foto copy SPPT/STTS ☐ 14. Foto copy SKMKP PBB

☐ 5. Asli SPPT ☐ 10. Asli STTS ☐ 15. Lain-lain

Catatan : 12. []

Tampilan Input Permohonan Pelayanan Tunggal

Input Permohonan Pelayanan [MASSAL]

Tambahkan data kolektif

Nomor	NOP	Jenis	Tahun	Jenis	%
1	14 09	PENDAFTAR		PENGURUS	%

No. Pelayanan	NOP	No. Surat Permohonan	Status	Jenis Pelayanan	Nama	Tgl. Terima Dokumen	Tgl. Pengiraan Selesai	Tgl. Surat Permohonan	Aksi
Belum ada data									

Tampilan Input Permohonan Pelayanan Massal

Cetak Tanda Terima dan Lampiran

Filter

Nomor Pelayanan : 2013 0001 001

Tampilan Menu Cetak Tanda Terima Permohonan Pelayanan

Cetak File Keluaran

Jenis Pelayanan : PEMBETULAN SPPT/SKP/STP

No. Pelayanan : 2013 0001 024

NOP : 14 09 010 001 001 0001 0

No. Pelayanan	NOP	Pemohon	Tanggal Terima	NIP Penerima	Status
2013.0001.024	14.09.010.001.001.0001.0	er	25-JAN-13	06000000000000000001	Terima **

Total: 1 data

Tampilan Menu Cetak File Keluaran sebagai hasil dari proses penyelesaian permohonan pelayanan PBB-P2

Penyerahan Berkas Selesai ke WP

Update Data Sukses

Nomor Pelayanan : 2013 0001 038

NOP	Jenis Pelayanan
Catatan Penyerahan : test	
Nama Penerima : WAJIB PAJAK	
Status Selesai : 2 SELESAI	Seksi Berkas : 80 PELAYANAN SATU TEMPAT
NIP Penyerah : 1010101010101010 - PAK KADIS	Tanggal Penyerahan : 03-05-2013

Tampilan Menu Penyerahan Berkas Selesai ke Wajib Pajak

LAMPIRAN II KLASIFIKASI NJOP BUMI DAN BANGUNAN KABUPATEN LAMONGAN

Lampiran I Peraturan Bupati Lamongan
Nomor : 2 Tahun 2014
Tanggal : 2 Januari 2014

KLASIFIKASI NILAI JUAL OBJEK PAJAK BUMI UNTUK PERDESAAN DAN PERKOTAAN

Klas	Pengelompokan Nilai Jual Bumi (Rp/m ²)				Nilai Jual Objek Pajak (Rp/m ²)
1	2				3
001	>	67,390,000.00	s/d	69,700,000.00	68,545,000.00
002	>	65,120,000.00	s/d	67,390,000.00	66,255,000.00
003	>	62,890,000.00	s/d	65,120,000.00	64,000,000.00
004	>	60,700,000.00	s/d	62,890,000.00	61,795,000.00
005	>	58,550,000.00	s/d	60,700,000.00	59,625,000.00
006	>	56,440,000.00	s/d	58,550,000.00	57,495,000.00
007	>	54,370,000.00	s/d	56,440,000.00	55,405,000.00
008	>	52,340,000.00	s/d	54,370,000.00	53,355,000.00
009	>	50,350,000.00	s/d	52,340,000.00	51,345,000.00
010	>	48,400,000.00	s/d	50,350,000.00	49,375,000.00
011	>	46,490,000.00	s/d	48,400,000.00	47,445,000.00
012	>	44,620,000.00	s/d	46,490,000.00	45,555,000.00
013	>	42,790,000.00	s/d	44,620,000.00	43,705,000.00
014	>	41,000,000.00	s/d	42,790,000.00	41,895,000.00
015	>	39,250,000.00	s/d	41,000,000.00	40,125,000.00
016	>	37,540,000.00	s/d	39,250,000.00	38,395,000.00
017	>	35,870,000.00	s/d	37,540,000.00	36,705,000.00
018	>	34,240,000.00	s/d	35,870,000.00	35,055,000.00
019	>	32,650,000.00	s/d	34,240,000.00	33,445,000.00
020	>	31,100,000.00	s/d	32,650,000.00	31,875,000.00
021	>	29,590,000.00	s/d	31,100,000.00	30,345,000.00
022	>	28,120,000.00	s/d	29,590,000.00	28,855,000.00
023	>	26,690,000.00	s/d	28,120,000.00	27,405,000.00
024	>	25,300,000.00	s/d	26,690,000.00	25,995,000.00
025	>	23,950,000.00	s/d	25,300,000.00	24,625,000.00
026	>	22,640,000.00	s/d	23,950,000.00	23,295,000.00
027	>	21,370,000.00	s/d	22,640,000.00	22,005,000.00
028	>	20,140,000.00	s/d	21,370,000.00	20,755,000.00
029	>	18,950,000.00	s/d	20,140,000.00	19,545,000.00
030	>	17,800,000.00	s/d	18,950,000.00	18,375,000.00
031	>	16,690,000.00	s/d	17,800,000.00	17,245,000.00
032	>	15,620,000.00	s/d	16,690,000.00	16,155,000.00
033	>	14,590,000.00	s/d	15,620,000.00	15,105,000.00
034	>	13,600,000.00	s/d	14,590,000.00	14,095,000.00
035	>	12,650,000.00	s/d	13,600,000.00	13,125,000.00
036	>	11,740,000.00	s/d	12,650,000.00	12,195,000.00
037	>	10,870,000.00	s/d	11,740,000.00	11,305,000.00
038	>	10,040,000.00	s/d	10,870,000.00	10,455,000.00
039	>	9,250,000.00	s/d	10,040,000.00	9,645,000.00
040	>	8,500,000.00	s/d	9,250,000.00	8,875,000.00
041	>	7,790,000.00	s/d	8,500,000.00	8,145,000.00
042	>	7,120,000.00	s/d	7,790,000.00	7,455,000.00
043	>	6,490,000.00	s/d	7,120,000.00	6,805,000.00
044	>	5,900,000.00	s/d	6,490,000.00	6,195,000.00
045	>	5,350,000.00	s/d	5,900,000.00	5,625,000.00

Klas	Pengelompokan Nilai Jual Bumi (Rp/m ²)				Nilai Jual Objek Pajak (Rp/m ²)
1	2				3
046	>	4,840,000.00	s/d	5,350,000.00	5,095,000.00
047	>	4,370,000.00	s/d	4,840,000.00	4,605,000.00
047	>	4,370,000.00	s/d	4,840,000.00	4,605,000.00
048	>	3,940,000.00	s/d	4,370,000.00	4,155,000.00
049	>	3,550,000.00	s/d	3,940,000.00	3,745,000.00
050	>	3,200,000.00	s/d	3,550,000.00	3,375,000.00
051	>	3,000,000.00	s/d	3,200,000.00	3,100,000.00
052	>	2,850,000.00	s/d	3,000,000.00	2,925,000.00
053	>	2,708,000.00	s/d	2,850,000.00	2,779,000.00
054	>	2,573,000.00	s/d	2,708,000.00	2,640,000.00
055	>	2,444,000.00	s/d	2,573,000.00	2,508,000.00
056	>	2,261,000.00	s/d	2,444,000.00	2,352,000.00
057	>	2,091,000.00	s/d	2,261,000.00	2,176,000.00
058	>	1,934,000.00	s/d	2,091,000.00	2,013,000.00
059	>	1,789,000.00	s/d	1,934,000.00	1,862,000.00
060	>	1,655,000.00	s/d	1,789,000.00	1,722,000.00
061	>	1,490,000.00	s/d	1,655,000.00	1,573,000.00
062	>	1,341,000.00	s/d	1,490,000.00	1,416,000.00
063	>	1,207,000.00	s/d	1,341,000.00	1,274,000.00
064	>	1,086,000.00	s/d	1,207,000.00	1,147,000.00
065	>	977,000.00	s/d	1,086,000.00	1,032,000.00
066	>	855,000.00	s/d	977,000.00	916,000.00
067	>	748,000.00	s/d	855,000.00	802,000.00
068	>	655,000.00	s/d	748,000.00	702,000.00
069	>	573,000.00	s/d	655,000.00	614,000.00
070	>	501,000.00	s/d	573,000.00	537,000.00
071	>	426,000.00	s/d	501,000.00	464,000.00
072	>	362,000.00	s/d	426,000.00	394,000.00
073	>	308,000.00	s/d	362,000.00	335,000.00
074	>	262,000.00	s/d	308,000.00	285,000.00
075	>	223,000.00	s/d	262,000.00	243,000.00
076	>	178,000.00	s/d	223,000.00	200,500.00
077	>	142,000.00	s/d	178,000.00	160,000.00
078	>	114,000.00	s/d	142,000.00	128,000.00
079	>	91,000.00	s/d	114,000.00	103,000.00
080	>	73,000.00	s/d	91,000.00	82,000.00
081	>	55,000.00	s/d	73,000.00	64,000.00
082	>	41,000.00	s/d	55,000.00	48,000.00
083	>	31,000.00	s/d	41,000.00	36,000.00
084	>	23,000.00	s/d	31,000.00	27,000.00
085	>	17,000.00	s/d	23,000.00	20,000.00
086	>	12,000.00	s/d	17,000.00	14,000.00
087	>	8,400.00	s/d	12,000.00	10,000.00
088	>	5,900.00	s/d	8,400.00	7,150.00
089	>	4,100.00	s/d	5,900.00	5,000.00
090	>	2,900.00	s/d	4,100.00	3,500.00
091	>	2,000.00	s/d	2,900.00	2,450.00
092	>	1,400.00	s/d	2,000.00	1,700.00

Klas	Pengelompokan Nilai Jual Bumi (Rp/m ²)				Nilai Jual Objek Pajak (Rp/m ²)
1	2				3
093	>	1,050.00	s/d	1,400.00	1,200.00
094	>	760.00	s/d	1,050.00	910.00
095	>	550.00	s/d	760.00	660.00
096	>	410.00	s/d	550.00	480.00
097	>	310.00	s/d	410.00	350.00
098	>	240.00	s/d	310.00	270.00
099	>	170.00	s/d	240.00	200.00
100	≤	170.00			140.00

BUPATI LAMONGAN,
ttd.
FADELI



sesuai dengan aslinya
DIREKTORAT DAERAH BAGIAN HUKUM,

M. MUHADJIR

NRP 19610208 198602 1 005

Lampiran II Peraturan Bupati Lamongan
 Nomor : 2 Tahun 2014
 Tanggal : 2 Januari 2014

KLASIFIKASI NILAI JUAL OBJEK PAJAK BANGUNAN UNTUK
 PERDESAAN DAN PERKOTAAN

Klas	Pengelompokan Nilai Jual Bangunan (Rp/m ²)			Nilai Jual Objek Pajak (Rp/m ²)
1	2			3
001	>	14,700,000.00	s/d 15,800,000.00	15,250,000.00
002	>	13,600,000.00	s/d 14,700,000.00	14,150,000.00
003	>	12,550,000.00	s/d 13,600,000.00	13,075,000.00
004	>	11,550,000.00	s/d 12,550,000.00	12,050,000.00
005	>	10,600,000.00	s/d 11,550,000.00	11,075,000.00
006	>	9,700,000.00	s/d 10,600,000.00	10,150,000.00
007	>	8,850,000.00	s/d 9,700,000.00	9,275,000.00
008	>	8,050,000.00	s/d 8,850,000.00	8,450,000.00
009	>	7,300,000.00	s/d 8,050,000.00	7,675,000.00
010	>	6,600,000.00	s/d 7,300,000.00	6,950,000.00
011	>	5,850,000.00	s/d 6,600,000.00	6,225,000.00
012	>	5,150,000.00	s/d 5,850,000.00	5,500,000.00
013	>	4,500,000.00	s/d 5,150,000.00	4,825,000.00
014	>	3,900,000.00	s/d 4,500,000.00	4,200,000.00
015	>	3,350,000.00	s/d 3,900,000.00	3,625,000.00
016	>	2,850,000.00	s/d 3,350,000.00	3,100,000.00
017	>	2,400,000.00	s/d 2,850,000.00	2,625,000.00
018	>	2,000,000.00	s/d 2,400,000.00	2,200,000.00
019	>	1,666,000.00	s/d 2,000,000.00	1,833,000.00
020	>	1,366,000.00	s/d 1,666,000.00	1,516,000.00
021	>	1,034,000.00	s/d 1,366,000.00	1,200,000.00
022	>	902,000.00	s/d 1,034,000.00	968,000.00
023	>	744,000.00	s/d 902,000.00	823,000.00
024	>	656,000.00	s/d 744,000.00	700,000.00
025	>	534,000.00	s/d 656,000.00	595,000.00
026	>	476,000.00	s/d 534,000.00	505,000.00
027	>	382,000.00	s/d 476,000.00	429,000.00
028	>	348,000.00	s/d 382,000.00	365,000.00
029	>	272,000.00	s/d 348,000.00	310,000.00
030	>	256,000.00	s/d 272,000.00	264,000.00
031	>	194,000.00	s/d 256,000.00	225,000.00
032	>	188,000.00	s/d 194,000.00	191,000.00
033	>	136,000.00	s/d 188,000.00	162,000.00
034	>	128,000.00	s/d 136,000.00	132,000.00
035	>	104,000.00	s/d 128,000.00	116,000.00

Klas	Pengelompokan Nilai Jual Bangunan (Rp/m ²)				Nilai Jual Objek Pajak (Rp/m ²)
1	2				3
036	>	92,000.00	s/d	104,000.00	98,000.00
037	>	74,000.00	s/d	92,000.00	83,000.00
038	>	68,000.00	s/d	74,000.00	71,000.00
039	>	52,000.00	s/d	68,000.00	60,000.00
040	≤	52,000.00			50,000.00

BUPATI LAMONGAN,

ttd.

FADELI



Sesuai dengan aslinya,
KEPALA BAGIAN HUKUM,

M. MUHADJIR
NIP. 19610208 198602 1 005

LAMPIRAN III PEDOMAN WAWANCARA

Dalam usulan penelitian ini peneliti hanya mengemukakan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan perolehan informasi yang lengkap, aktual dan akurat.

Adapun pedoman pertanyaan dalam wawancara penelitian ini adalah:

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua terkait penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) dan faktor penghambat serta faktor pendukung penerapan E-PBB, daftar pertanyaannya adalah sebagai berikut:

No	Indikator		Pertanyaan	Informan
1	Pendataan	1	Bagaimana proses pendataan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	1. Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan
		2	Apakah terdapat kendala dalam proses pendataan PBB-P2?	2. Super Admin E-PBB
2	Penilaian	1	Bagaimana proses penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	1. Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan
		3	Apa output dari proses penilaian PBB-P2?	2. Super Admin E-PBB
3	Penetapan	1	Bagaimana proses penetapan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	1. Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan
		2	Apa dasar hukum penetapan PBB-P2?	2. Staff Sarana Prasarana dan Benda Berharga
		3	Apa output dari proses penetapan PBB-P2?	3. Super Admin E-PBB

4	Penagihan	1	Bagaimana proses penagihan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	1. Kepala Seksi Keberatan dan Banding 2. Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan 3. Super Admin E-PBB
		2	Bentuk penagihan yang seperti apa yang dilakukan oleh Dispenda?	
5	Pembayaran	1	Bagaimana proses pembayaran objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	1. Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan 2. Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan 3. Super Admin E-PBB
		2	Dengan cara apa saja subjek pajak PBB-P2 dapat melaksanakan pembayaran PBB-P2?	
6	Pelayanan	1	Pelayanan apa saja yang tersedia dalam Pelayanan Satu Pintu PBB-P2?	1. Kasi Keberatan dan Banding 2. Super Admin E-PBB
		2	Bagaimana proses pelayanan satu pintu dengan menggunakan E-PBB?	
		3	Bagaimana cara penyelesaian pelayanan satu pintu PBB-P2?	
9	Faktor Pendukung	1	Apakah faktor-faktor pendukung dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan?	Pegawai Dinas Pendapatan Daerah
		2	Dalam bentuk apakah dukungan yang diberikan dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB)?	
10	Faktor Penghambat	1	Apa saja faktor-faktor penghambat dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (EPBB)?	Pegawai Dinas Pendapatan Daerah
		2	Apa upaya dari Dispenda untuk meminimalisir hambatan-hambatan tersebut?	

Sedangkan daftar pertanyaan untuk rumusan masalah ketiga terkait penilaian proyek E-PBB sebagai *project E-Government* serta faktor-faktor

yang mendukung dan menghambat pelaksanaan E-PBB adalah sebagai berikut:

No	Indikator		Pertanyaan	Informan
1	<i>Political Environment</i>	1	Latar belakang diterapkan E-PBB?	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
		2	Bagaimana proses sosialisasi E-PBB di Kabupaten Lamongan?	
		3	Skala penerapan E-PBB di Kabupaten Lamongan?	
		4	Apa manfaat diterapkannya E-PBB?	
2	<i>Leadership</i>	1	Siapaakah pihak yang menggagas penerapan E-PBB?	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
		2	Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam penerapan E-PBB?	
3	<i>Planning</i>	1	Sejak kapan E-PBB direncanakan?	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
		2	Pihak-pihak mana saja kah yang ikut andil dalam perencanaan E-PBB?	
		3	Apakah ada blueprint/baseline penerapan E-PBB?	
4	<i>Stakeholders</i>	1	Pihak mana saja yang memiliki kepentingan dalam penerapan E-PBB?	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
		2	Bertugas dalam hal apakah para stakeholders E-PBB?	
5	<i>Transparency/ Visibility</i>	1	Bagaimana cara untuk mengakses E-PBB?	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
		2	Siapaakah yang bisa mengakses E-PBB?	
6	<i>Budgets</i>	1	Dari manakah sumber dana yang digunakan dalam pelaksanaan E-PBB?	1. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi 2. Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan
		2	Besaran anggaran yang dibutuhkan dalam implementasi E-PBB?	
		3	Apa Hasil dari penerapan E-PBB?	

7	<i>Technology</i>	1	Teknologi apa yang digunakan dalam E-PBB?	1. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi 2. Super Admin E-PBB
		2	Mengapa menggunakan teknologi tersebut?	
8	<i>Innovation</i>	1	Inovasi apa yang diutamakan dalam penerapan E-PBB?	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi

LAMPIRAN V TRANSKRIP WAWANCARA

Interviewee: Samsul Hadi (Kepala Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan)

Tanggal : 26 Januari 2016

Pukul : 09.50

Lokasi : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana proses pendataan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan?	Jadi gini, Pendataan itu tentu masih ada mbak, tapi nama kegiatannya itu penilaian properti. Jadi kita data dan kita datangi objeknya dengan sumber informasi dari petugas UPT yang ada di Kecamatan, setiap kecamatan itu ada 1 (satu) petugas UPT. Misal di Kecamatan A itu ada bangunan baru, nah dari situ petugas UPT tersebut laporan ke Dipenda yang nantinya akan didata dan dinilai langsung oleh pihak Dipenda, itu terkait objek baru. Kalo terkait objek lama pelimpahan dari KPP Pratama, Dispenda mengolah dan mengklasifikasikan data tersebut ke database Dispenda. Setiap tahun mestinya wajib pajak harus menyampaikan yang namanya SPOP, yaitu Surat Pemberitahuan Objek Pajak. namun keterbatasan SDM yang ada di Dipenda dengan banyaknya objek pajak yang ada di Lamongan tidak memungkinkan untuk dilaksanakan penyampaian SPOP tiap Tahun. SPOP sampai hari ini ada yang disampaikan dan ada juga yang tidak disampaikan.
2	Dari proses pendataan yang telah Bapak sampaikan, apakah ada kendala dalam pendataan Objek Pajak PBB-P2?	Ya tentu ada mbak, Wajib Pajak di Lamongan itu ada 800.000, sedangkan personil pendataan itu hanya 11 (sebelas) orang. Belum termasuk 1 (orang) petugas UPT yang ada di Kecamatan otomatis untuk menjangkau semua objek pajak dan subjek pajak ya susah mbak. Selain itu partisipasi masyarakat untuk nyampaikan SPOP itu sangat rendah mbak mbak.

3	Bagaimana proses penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan?	Abis dilakukan pendataan itu, pihak Dispenda melaksanakan yang namanya penilaian mbak. Penilaian itu dimaksudkan untuk ngitung NJOPnya sebagai dasar penghitungan berapa pajak terhutang. Maksudnya nilai dari objek itu berapa gitu mbak. Nah cara penilaian itu sendiri macem-macam mbak, ada yang berdasarkan nilai jual beli, ada juga berdasarkan nilai pasar. Perlu mbak ketahui karena NJOP untuk Lamongan itu kan udah kadaluwarso, dari mulai tahun 2008 sampai sekarang tidak pernah diubah, sehingga kita naikkan 2 (dua) kelas untuk semua objek pajak di Lamongan.
4	Bagaimana proses penetapan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan?	Penetapan itu ya lanjutan dari penilaian mbak, kan abis diitung berapa NJOPnya kan berarti tinggal ngalikan sesuai tarif untuk menentukan pajak terhutang. Penghitungan pajak yang terutang itu disesuaikan dengan tarif yang sudah ditetapkan dalam Perda Lamongan 12 Tahun 2010, yaitu 0,1% untuk NJOP yang nilainya sampai 1 milyar, sedangkan apabila NJOP tersebut diatas 1 milyar dikenakan tarif sebesar 2%”.
5	Apa dasar hukum penetapan PBB-P2?	Dasar hukumnya ya tadi itu mbak, Perbup Nomor 2 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan

Interviewee: Misbachuddin (Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi)

Tanggal : 22 Desember 2015

Pukul : 08.50

Lokasi : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Latar belakang diterapkan E-PBB?	E-PBB ini sebenarnya imbas dari pendaerahan itu mbak, kan berdasarkan UU PDRD, PBB-P2 itu harus dikelola pemda dalam hal ini pemerintah kabupaten Lamongan. Ya, karena ada pelimpahan itu kita menerapkan yang namanya E-PBB
2	Bagaimana proses sosialisasi E-PBB di Kabupaten Lamongan?	Sosialisasi ini udah mulai tahun 2013 mbak, jadi sebelum diresmikan bulan Februari 2014 itu kita udah gencar promosi dan sosialisasi ke kecamatan. Tapi ya bukan acara khusus untuk sosialisasi E-PBB, melainkan kalo ada kecamatan yang lagi ada hajat terus ngundang masyarakatnya kita ikut deh numpang promosi E-PBB
3	Skala penerapan E-PBB di Kabupaten Lamongan?	Skala penerapan E-PBB ini hanya untuk wilayah Kabupaten Lamongan aja mbak
4	Apa manfaat diterapkannya E-PBB?	Manfaatnya E-PBB itu sebenarnya lebih kepada asas kemudahan mbak. Kalo dulu bayar PBB-P2 nunggu SPPT diterima, kalo sekarang bisa cek online pajak terutangnya dan transfer ke Bank atau tempat pembayaran yang telah ditunjuk. Misalnya saja ada wajib pajak yang berdomisili diluar kabupaten Lamongan harus pulang kampung terlebih dahulu untuk ngecek Pajak yang harus dibayar, soalnya kalo telat kan nanti kena sanksi administrasi

5	Kaitannya dengan E-Government, Siapakah pihak yang menggagas penerapan E-PBB?	Nah ya itu mbak, E-Government atau biasa disebut E-Gov itu merupakan salah satu kegiatan atau proses pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Sama halnya dengan E-PBB ini yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Proyek ini merupakan proyek yang digagas oleh Dispenda sebagai salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan hak wajib pajak agar kewajiban wajib pajak bisa terpenuhi secara maksimal
6	Apakah sudah terbentuk secara jelas mengenai tupoksi pengelolaan E-PBB?	Belum ada tupoksi tersendiri terkait dengan proyek E-PBB ini, jadi masih melibatkan semua pihak yang ada di Dispenda. Memang pada dasarnya E-PBB ini merupakan tanggungjawab Seksi PDI, tapi masih membutuhkan bidang dan seksi lain untuk menjalankn aplikasi ini. Hampir semua bidang dan seksi yang terlibat dalam E-PPB ini
7	Sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam penerapan E-PBB?	Untuk SDM, kita melibatkan semua pihak mbak. Semua bidang ikut andil dalam pengelolaan E-PBB sesuai dengan tugas masing-masing bidang. Untuk pengawasnya kebetulan kami ada super admin yang bertugas untuk mengawasi dan mengontrol aplikasi E-PBB ini
8	Sejak kapan E-PBB direncanakan?	Kalo rencana ya udah dari dulu mbak, sejak ada peraturan PDRD itu. Sebagai antisipasinya ya kita pingin modifikasi model SISMIOP dulu dengan E-PBB ini
9	Pihak-pihak mana saja kah yang ikut andil dalam perencanaan E-PBB?	Kita kerjasama sama Telkom dan Bank mbak, Pemda Lamongan bikin peraturan, Dispenda pelaksana aturan, Telkom yang bikin aplikasi dan Bank yang terima pembayaran PBB
10	Apakah ada blueprint/baseline penerapan E-PBB?	Udah ada namanya user manualnya mbak, jadi kalo pas lagi ngoperasiin E-PBB tapi lupa ya bisa cek ke user manualnya. User manual ini dibuat untuk pegawai Dispenda aja mbak sebagai pedoman penerapan E-PBB

11	Pihak mana saja yang memiliki kepentingan dalam penerapan E-PBB?	Ya seperti yang samean tanyakan tadi, ada pihak lain selain Dispenda yang ikut andil dalam penerapan E-PBB itu sendiri, ada Pemda Kabupaten, ada Telkom, ada Bank, dan ada masyarakat. Semuanya punya kepentingan dengan E-PBB ini
12	Bertugas dalam hal apakah para stakeholders E-PBB?	Kalo Dispenda sebagai pelaksana peraturan, Telkom penyedia jasa aplikasi E-PBB, nah kalo Bank ya untuk nrima pembayaran PBB-P2.
13	Bagaimana cara untuk mengakses E-PBB?	Aplikasi E-PBB sudah terinstal semua di komputer pegawai dispenda. Hanya saja ada beberapa perbedaan, misalnya ada yang bisa input data, ada yang hanya bisa lihat data, dan lain sebagainya. Pegawai dispenda sudah punya username dan password masing-masing untuk mengakses E-PBB. Tapi kalo terkait pembayaran online PBB itu masyarakat bisa cek di web E-PBB. Kalo buat WP yang bisa dicek online ya pembayaran online PBB itu mbak. Itu kan udah ada webnya, tinggal masukin NOP sama Tahun aja nanti bakal keluar informasi terkait PBB terutang atas objek pajak tersebut mbak
14	Dari manakah sumber dana yang digunakan dalam pelaksanaan E-PBB?	Dananya ya dari APBD mbk, kan Dispenda kerja itu hasilnya untuk Kas Daerah. Berarti ke APBD tho. Jadi penerapan ini juga dananya dari APBD
16	Apa Hasil dari penerapan E-PBB?	Dana yang keluar harapannya kan ada dana yang masuk, dengan E-PBB ini diharapkan mampu meningkatkan PAD Kabupaten Lamongan. Sehingga seluruh pos-pos pembiayaan bisa terpenuhi dengan baik.
20	Inovasi apa yang diutamakan dalam penerapan E-PBB?	Mbayar online itu mbak, abis ngecek berapa utang pajaknya, langsung transfer ke kas daerah melalui bank. Tanpa harus pulang kampung dulu untuk bayar pajak ini.

21	Apakah faktor-faktor pendukung dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan?	Tahun 2013 itu Pemda buat program Ladiso mbak, kerjasama dengan PT Telkom dengan membuka area free wifi di 500 tempat yang tersebar di Kabupaten Lamongan. Selain itu User Manual itu buku pedomannya E-PBB mbak, jadi kalo mau mengoperasikan aplikasi itu ya harus baca dan sesuai dengan User Manual itu. Itu yang buat pihak Telkom mbak, soalnya Telkom yang menyediakan aplikasi tersebut
23	Apa saja faktor-faktor penghambat dalam penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (EPBB)?	Program ini kan program baru, jadi masih perlu adaptasi. Soalnya kan Dispenda ndak tahu menahu tentang administrasi PBB-P2 itu. Sedangkan pelatihan untuk petugas Dispenda itu juga masih belum maksimal. Nah yang paling menghambat itu Masyarakat masih males mbak kalo bayar lewat bank, mereka lebih suka bayar ke petugas pemungut saat menerima SPPT daripada harus membayar melalui bank. Padahal kalo bayar lewat bank kan langsung masuk ke kas daerah.

Interviewee: Yazid Busthomi (Kepala Seksi Keberatan dan Banding)

Tanggal : 2 Februari 2016

Pukul : 10.10

Lokasi : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bentuk penagihan yang seperti apa yang dilakukan oleh Dispenda?	Cara penagihannya ada 2 macam mbak, tapi ya tetap pakek himbauan gitu. Himbauan biasa dan himbauan jemput bola mbak. Prosesnya ya pakek E-PBB itu mbak, dari daftar tunggakan yang ada nanti kita pilih jenis pengeluaran himbauan atas daftar tunggakan tersebut
2	Pelayanan apa saja yang tersedia dalam Pelayanan Satu Pintu PBB-P2?	Untuk pelayanan PBB ada yang namanya PST mbak, Pelayanan Satu Pintu yang mengurus pengajuan permohonan wajib pajak mengenai PBB-P2. Misalnya wajib pajak merasa pajak yang terutang tidak sesuai, maka bisa mengajukan keberatan. Ngajukannya ya ke PST itu mbak, tapi inget syaratnya pengajuan keberatan paling lama 3 (tiga) bulan sejak SPPT diterima oleh wajib pajak. Kal seperti itu, WP memenuhi berkas permohonan pengajuan keberatan ke PST untuk didata dan ditindaklanjuti

Interviewee: M. Faisal Fahmi Choiri (Staff keberatan dan banding sekaligus Super Admin E-PBB)

Tanggal : 4 Februari 2016

Pukul : 09.00

Lokasi : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana proses pendataan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Prosesnya ya agak panjang mbak, tapi lebih sistematis pakek E-PBB. Seperti yang sudah saya bilang sebelumnya ya mbak kalo pendataan itu banyak macamnya, dari pendataan objek baru, objek lama dan dengan penyampaian SPOP. Nah pas udah dapet data-datanya itu, nanti bagian pendataan kerjasama dengan bagian PDI untuk mengolah data pendataan tersebut ke aplikasi E-PBB. Nah setelah dientry, ke E-PBB nanti akan secara otomatis menghasilkan laporan hasil pendataan yang berisi data objek pajak yang telah melalui proses pendataan
2	Apa output dari proses penilaian dan bagaimana proses penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Output dari proses penilaian itu berupa laporan penilaian mbak, jadi sebelum itu diterbitkan harus melalui proses penilaian terlebih dahulu. Awalnya itu dibuat yang namanya Zona Nilai Tanah yang biasa disingkat jadi ZNT, kemudian ada namanya DBKB atau Daftar Biaya Komponen Bangunan yang berisi hasil kegiatan pengumpulan harga bumi dan bangunan dalam suatu objek pajak itu mbak. Ada juga yang namanya penilaian massal, yaitu penilaian secara bersama-sama objek pajak yang berada di suatu wilayah tertentu. Baru kemudian dilakukan pencetakan laporan penilaian. Semua proses itu ya dilaksanakan dengan aplikasi E-PBB
3	Bagaimana proses penetapan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Pertama yang harus dilakukan yaitu setting pencetakan mbak, poin-poin apa saja yang nantinya akan ditampilkan dalam SPPT misal data WP, data Objek Pajak, Tahun Pajak dan lain sebagainya. Baru setelah itu pilih pencetakan massal atau pencetakan terseleksi. SPPT siap untuk didistribusikan

4	Bagaimana proses penagihan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Proses penagihan itu kita mengacu pada laporan pembayaran PBB-P2 dari Seksi Pembukuan dan Pelaporan. Dari data tersebut akan menampilkan daftar tunggakan pajak PBB-P2 yang menjadi dasar untuk melaksanakan penagihan. Ada 2 macam penagihan, yaitu dengan mengeluarkan surat himbauan biasa dan surat himbauan jemput bola. Menu-menunya itu sudah tersedia langsung mbak di aplikasi E-PBB.
5	Bagaimana proses pembayaran objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Ada 3 tahap mbak proses pembayaran pakek E-PBB, pertama kami melakukan proses pencetakan laporan pembayaran PBB-P2, selanjutnya mencetak STTS atau Suraat Tanda Terima Sementara, baru kemudian dispenda nyetak Surat Keterangan Pembayaran sebagai bukti telah bayar PBB
6	Bagaimana proses pelayanan satu pintu dengan menggunakan E-PBB?	Proses pelayanan sebenarnya simple mbak, data masuk, diproses, selesai diserahkan ke WP. Semua proses penyelesaian permohonan wajib pajak itu pakek E-PBB langsung mbak, jadi nanti sudah ada menunya tinggal input permohonan, diproses dan kemudian diterbitkan hasilnya dan diserahkan ke wajib pajak
7	Teknologi apa yang digunakan dalam E-PBB?	Jenisnya ta mbak? Apa tipenya? Macem-macem mbak, mulai dari database, server, prosessor, maupun perangkat keras kami menggunakan jenis yang terbaik di bidangnya. Sehingga dalam penerapan aplikasi ini akan lebih optimal dalam memberikan pelayanan
8	Mengapa menggunakan teknologi tersebut?	Database kami pilih Oracle mbak, soalnya databasenya lebih aman dan kapasitasnya lebih banyak. Sistem webnya pakek framework CI yang mudah untuk dikembangkan. Kalo server pakek IBM 73.76-B2A karena lebih ringan.

Interviewee: Anis Sugiharti (Kasi Pembukuan dan Pelaporan)

Tanggal : 26 Januari 2016

Pukul : 09.30

Lokasi : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana proses penagihan objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Penagihan itu kan bentuk tindakan dari Dispenda kepada masyarakat atau wajib pajak yang belum lunas PBBnya setelah habis masa jatuh tempo. Sesuai dengan peraturan yang ada kan jatuh tempo pelunasan PBB-P2 itu ya 6 bulan sejak SPPT diterima WP, bukan 6 bulan setelah SPPT terbit.
2	Bagaimana proses pembayaran objek Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan dengan menggunakan E-PBB?	Untuk masalah pembayaran PBB itu terserah dari wajib pajaknya, kalo mau bayar ke petugas pemungut juga boleh. Kalo mau bayar langsung ke Bank juga boleh
3	Bagaimana fenomena yang terjadi dalam pemabayaran PBB-P2 di Kabupaten Lamongan?	Yang namanya kas daerah itu kan penting ya mbak untuk biaya operasional dan lain sebagainya. Jadi saya harap ya masyarakat mau bayar pajaknya langsung, ndak melalui petugas pemungut. Terlebih lagi untuk wajib pajak yang ada di luar kota bisa melakukan pembayaran di tempat dimana mereka tinggal sekarang, tanpa harus pulang terlebih dahulu ke Lamongan

Interviewee: Didik Budi Prasetyo (Staff Seksi Sarana Prasarana dan Benda Berharga)

Tanggal : 22 Desember 2015

Pukul : 09.20

Lokasi : Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa output dari proses penetapan PBB-P2?	Outputnya ya pencetakan SPPT itu mbak. Pencetakan SPPT itu yang dari E-PBB itu sendiri mbak, kalo dulu sebelum pengalihan yang nyetak SPPT kan dari KPP. Tapi sekarang yang nyetak ya dari pihak Dispenda sendiri. Prosesnya ya tinggal masuk ke menu E-PBB terus pilih pencetakan, baik pencetakan massal maupun pencetakan terseleksi. Untuk pencetakan SPPT sendiri dari pihak Dispenda melakukan secara massal mulai akhir Desember, supaya nanti pas bulan Januari sudah bisa didistribusikan ke masing-masing kecamatan yang ada di Kabupaten Lamongan
2	Bagaimana alur distribusi SPPT kepada wajib pajak?	Kalo alurnya ya dari dispenda ke kecamatan, dari kecamatan ke desa, dari desa ke masyarakat. Untuk pencetakan SPPT itu udah mulai dilaksanakan bulan desember. Nah nanti di bulan februari itu akan di distribusikan ke masing-masing kecamatan untuk kemudian dibagikan ke kepala desa masing-masing. Dari petugas desa tersebut akan diberikan kepada wajib pajak.

LAMPIRAN V SURAT KETERANGAN RISET



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Lamongrejo No. 92 Lamongan - Kode Pos 62217
 Telp. (0322) 321706 e-mail : www.bakesbangpol@lamongankab.go.id.
 website: www.lamongankab.go.id

Lamongan, 27 November 2015

Nomor : 070/ 450.1 /413.204/2015
 Sifat : Segera
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Perihal : Rekomendasi Riset/Survey.

Kepada
 Yth. 1 Sdr.kepala Dinas Pendapatan
 Daerah Kab.Lamongan...
 2. Sdr.Direktur PT Telkom
 Kab.Lamongan
 3. Sdr.Camat Kedungpring
 4. Sdr. Camat Babat

Menunjuk surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tanggal 15 November 2015, Nomor : 16507/UN10.3/PG/2015, perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, bersama ini disampaikan dengan hormat Rekomendasi Riset/Survey dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lamongan atas nama **FITRIA NUR HUSNIA** dengan judul kegiatan "Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) Sebagai Wujud Pelaksanaan E-government" selanjutnya untuk dapatnya memfasilitasi dan memantau kegiatan tersebut.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
 KABUPATEN LAMONGAN
 Kabid Kajian Strategis dan Kewaspadaan,



MOH. ALI MURTADLO, S.Pd.

Pembina

NIP. 19680227 199803 1 007

TEMBUSAN :

- Yth. 1. Bpk. Bupati Lamongan (sebagai laporan)
 2. Sdr. Kepala Kantor Litbang Daerah Kab. Lamongan
 3. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
 Brawijaya Malang



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Lamongrejo No. 92 Lamongan - Kode Pos 62217
Telp. (0322) 321706 e-mail : www.bakesbangpol@lamongankab.go.id.
website: www.lamongankab.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN/SURVEY/KEGIATAN

Nomor : 070/ 450 /413.204/2015

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011;
2. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 27 Tahun 2011 tentang Kedudukan Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lamongan.
- Menimbang : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang tanggal 15 November 2015 Nomor : 16507/UN10.3/PG/2015 Perihal Riset/Survey.

Memberikan rekomendasi kepada :

- a. Nama : **FITRIA NUR HUSNIA**
b. NIK/NIM : 125030401111026
c. Alamat : Yos Sudarso 19 RT 003 RW 004 Ds. Kandangrejo Kec. Kedungpring
d. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
e. Instansi/Organisasi : Universitas Brawijaya Malang
f. Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul Proposal/Kegiatan : Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) Sebagai Wujud Pelaksanaan E-government
b. Tujuan Penelitian/Survey/Kegiatan : Riset/Survey
c. Bidang Penelitian/Survey/Kegiatan : Ekonomi
d. Penanggungjawab : FITRIA NUR HUSNIA
e. Anggota/Peserta : -
f. Waktu Penelitian/Survey/Kegiatan : 15 Desember 2015 S/d 15 Januari 2016
g. Lokasi Penelitian/Survey/Kegiatan : 1. Dinas Pendapatan Daerah Kab.Lamongan..
2. PT Telkom Kab.Lamongan
3. Kecamatan Kedungpring
4. Kecamatan Babat

Dengan ketentuan :

- a. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di Lokasi Penelitian/Survey/Kegiatan.
b. Pelaksanaan Kegiatan agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di lokasi Penelitian/Survey/ Kegiatan;
c. Wajib melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bupati Lamongan melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lamongan dalam kesempatan pertama.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Lamongan, 26 November 2015

a.n. KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN LAMONGAN
Kabid Kajian Strategis dan Kewaspadaan,



MOH. ALI MURTADLO, S.Pd.

Pembina

NIP. 19680227 199803 1 007

TEMBUSAN :

- Yth. 1. Bpk. Bupati Lamongan (sebagai laporan)
2. Sdr. Kepala Kantor Litbang Daerah Kab. Lamongan
3. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

LAMPIRAN VI CURRICULUM VITAE

Nama : Fitria Nur Husnia

Nomor Induk Mahasiswa : 125030401111026

Tempat dan Tanggal Lahir : Lamongan, 01 Desember 1994

Alamat : Jalan Yos Sudarso No. 19 Desa Kandangrejo,
Kec, Kedungpring, Lamongan

Jenis Kelamin : Perempuan

Tinggi/Berat Badan : 155cm/50 kg

Agama : Islam

Email : fitriahusnia@yahoo.co.id

Pendidikan Formal : SD Islam Kedungpring Tahun 2000-2006
SMP Negeri 1 Kedungpring Tahun 2006-2009
SMA Negeri 1 Babat Tahun 2009-2012
Universitas Brawijaya Tahun 2012

Karya Ilmiah : Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan
Bangunan (E-PBB) Studi Pada Dinas
Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

