

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
PENERAPAN PROGRAM *E-TAX* ATAS WAJIB
PAJAK RESTORAN**

**(STUDI KASUS PADA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KOTA
MALANG)**

SKRIPSI

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

ANNISA NUR ISTIANA

NIM. 115030407111055



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Selasa
 Tanggal : 17 Juli 2018
 Jam : 09.00 - 10.00 WIB
 Skripsi atas nama : Annisa Nur Istiana
 Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Program *E-tax* Atas Wajib Pajak Restoran (Studi Kasus Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dan Dinyatakan **LULUS**



MAJELIS PENGUJI

Ketua

Nila Firdausi Nuzula, Ph.D
 NIP. 19730530 200312 2 001

Anggota

Rosalita Rachma Agusti.,S.E., MSA., AK.
 NIP. 19870831 201404 2 001

Anggota

Damas Dwi Anggoro, SAB., MA.
 NIP. 2016078906261000



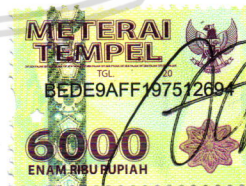
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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 di tulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Malang, 9 Juli 2018

Mahasiswa



Annisa Nur Istiana

115030407111055

Curriculum Vitae

DATA PRIBADI



Nama : Annisa Nur Istiana
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tanggal lahir : Blitar/ January 21th,
1993
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Alamat asal : Jl.Dr.Setya Budi no 22
Ngantru Trenggalek
66311
Alamat Malang : Jl Simpang Candi
Panggung
Perum.Garden Palma
c8

No Telepon :081332615221

E-mail : annisanuristiana3@gmail.com / an_nuristian@yahoo.com

PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

- **2011 - sekarang** Program Studi Perpajakan S1 Universitas Brawijaya
Malang
- **2008 - 2011** SMAN 1 Trenggalek,
Trenggalek
- **2005 - 2008** SMPN 1 Trenggalek,
Trenggalek
- **1999 - 2005** SDN 1 Sumbergedong Trenggalek

Pendidikan/Pelatihan Lainnya

- **Professional competency training and assessment “Microsoft Office Desktop Application”,** Trust Training Partners 2015
- **Management Training “Peningkatan Kualitas dan Kapasitas Petugas Pengelola Pajak Daerah dalam Pelayanan Prima”** Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, SINERGI Consulting 2015
- **TOEIC Preparation** , PT. International Test Center, Educational Testing Service 2015
- **Pendidikan Profesi Konsultan Pajak Brevet A, B & C,** Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) 2014
- **Workshop Lokakarya Gebyar Festival Tari (GFT) XXI Brawijaya,** Pengkaryaan Tari dan Musik 2013
- **Workshop Lokakarya Gebyar Festival Tari (GFT) XX Brawijaya,** Pengkaryaan Tari dan Musik 2012
- **Workshop Keaktoran, Penulisan Lakon, Cerpen, Penulisan Puisi, dan Baca Puisi Pekan Seni Mahasiswa,** Universitas Brawijaya 2012
- **Kakang Mbakyu Kabupaten Trenggalek,** Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Trenggalek 2012
- **TOEIC Preparation,** Smart Gama Solution (SGS) Yogyakarta 2010

PENGALAMAN KERJA

- **Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, sebagai Tenaga Kontrak Bid. Penagihan, Pengelola Data Tunggakan Pajak Daerah Lainnya,** tahun 2015 – 2016
- **Pasien Standart OSCE Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang** tahun 2015 - sekarang

PENGALAMAN ORGANISASI

- **Kelas Inspirasi Malang,** sebagai fasilitator dan panitia Periode 2015-2017
- **Paguyuban Duta Hijab Radar Malang 2017,** Bendahara periode 2017-2018
- **Karang Taruna “Gajayana” Kelurahan Dinoyo Kota Malang** sebagai anggota periode 2016
- **Paguyuban Kakang dan Mbakyu Kabupaten Trenggalek** tahun 2013-sekarang, Bendahara Paguyuban Kakang dan Mbakyu Kabupaten Trenggalek tahun 2016

- **Paguyuban Putra Putri Gatra Pajak Dispenda Kota Malang** tahun 2015 - sekarang
- **Sanggar Seni Mahasiswa (SSM) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Wakil Ketua Umum periode 2013/2014
- **Himpunan Mahasiswa Prodi Perpajakan (HimaPajak) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Staff dan Bendahara Dana dan Usaha periode 2013/2014
- **Badan Eksekutif Mahasiswa(BEM) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Sekretaris Kementerian Sosial dan Politik (SOSPOL) periode 2012/2013
- **Himpunan Mahasiswa Bisnis (HIMABIS) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Staff Administrasi dan Organisasi periode 2012/2013
- **Sanggar Seni Mahasiswa (SSM) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Kepala Departemen Organisasi dan Tari Tradisional 2012
- **Himpunan Mahasiswa Bisnis (HIMABIS) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Staff Magang Histeria Carnival dan Seminar Marketing 2011
- **Administration English Club (AEC) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** sebagai Anggota 2011
- **Sanggar Tari Saraswati Ibu Sri Mulatsih**
- **Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) SMAN I Trenggalek** sebagai Sekretaris I periode 2009/2010
- **Pasukan Khusus (Pamus) SMAN I Trenggalek** sebagai anggota dan Protokoler periode 2008-2010

PUBLIKASI

Karya Tulis

- Program Kreativitas Mahasiswa-Kewirausahaan (PKM-K), "Lemper Ikan", Universitas Brawijaya tahun 2012

Karya Puisi

- "Permainan Sang Dalang", Lomba Cipta dan Baca Puisi "Genderang Sastra" Tingkat Mahasiswa se-Jawa Timur, Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2013
- "Ki Hajar Dewantara", Festival Karya Cipta Puisi dan Mendeklamasikannya Memperingati Bulan Bahasa, STKIP PGRI Trenggalek 2009

Karya Naskah Tari

- “Nayaka” (Filosofi Prosesi Tedhak Siten Masyarakat Jawa), Gebyar Festival Tari (GFT) XXI , Universitas Brawijaya tahun 2013

PRESTASI

- Juara 2 MC Competition 2017 Kategori B, Belajar MC by Oneng Sugiarta 2017
- Duta Hijab Radar Malang Persahabatan dan Top 5 Duta Hijab Radar Malang 2017, Jawapos Radar Malang
- Juara III Putra Putri Gatra Pajak Kota Malang 2014, Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang
- Juara II Lomba Cipta dan Baca Puisi “Genderang Sastra” Tingkat Mahasiswa se-Jawa Timur, Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2013
- Penyaji Terbaik dan Koreografi Terbaik Gebyar Festival Tari (GFT) XXI sebagai Sutradara dengan nama Tari “Nayaka”, Universitas Brawijaya tahun 2013
- Juara I Lomba Baca Puisi Festival Mata Pena FIB, Universitas Brawijaya tahun 2012
- Mbakyu I Trenggalek 2012, Pemilihan Duta Wisata Kakang Mbakyu Trenggalek 2012
- Juara I Tangkai Lomba Baca Puisi Pekan Seni Mahasiswa, Universitas Brawijaya 2012
- Penampil Unggulan Gebyar Festival Tari (GFT) XX sebagai Penari dengan nama Tari “Tirai Yang Terkoyak”, Universitas Brawijaya tahun 2012
- Penyaji Terbaik dan Musik Terbaik Gebyar Festival Tari (GFT) XIX sebagai Penari dengan nama Tari “Janaka Basukarna”, Universitas Brawijaya tahun 2011
- 10 Penyaji Terbaik dan Naskah Terbaik Kontingen Kab.Trenggalek, dalam Festival Geguritan Budi Pekerti se-Jawa Timur tahun 2010
- Juara I Festival Karya Cipta Puisi dan Mendeklamasikannya Memperingati Bulan Bahasa, STKIP PGRI Trenggalek 2009
- Juara I Paduan Suara Pekan Seni Pelajar Kabupaten Trenggalek tahun 2008
- Juara I Lomba Baca Puisi Pekan Seni Pelajar Kabupaten Trenggalek tahun 2008
- Juara I Lomba Geguritan Pekan Seni Pelajar Kabupaten Trenggalek tahun 2008

Yang tertanda dengan ini menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan dalam dokumen ini adalah benar.

Annisa Nur Istiana

MOTTO

“bahagia kita adalah bahagia mereka, mereka yang setiap malam meneteskan air mata dan terus berdoa untuk kehidupan yang lebih baik”



Karya ini kupersembahkan

Untuk

Ayah, Ibu yang selalu bersabar berdoa disetiap jatuh dan
bangunku



ABSTRAK

Annisa Nur Istiana, 2018 “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Program *E-tax* Atas Wajib Pajak Restoran (Studi Kasus Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”, Komisi Pembimbing, Ketua: Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si., Ph.D, hal.199 + xvii

Kualitas pelayanan perpajakan pada penerapan program pajak *e-tax* sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak daerah pada jenis pajak restoran di BPPD Kota Malang yang dianalisis menggunakan indikator dari Prinsip pelayanan publik berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 dan indikator kualitas pelayanan perpajakan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145). Penelitian ini menggunakan analisis diskriptif kualitatif dan analisis data menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

Indikator yang dapat dipenuhi dalam pelaksanaan program *e-tax* yang dianalisis menggunakan indikator dari Prinsip pelayanan publik berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB No.17 tahun 2017 diantaranya transparansi/*transparency*, partisipasi/*participation*, dan berdayaguna/*useful*. Sedangkan indikator yang sepenuhnya belum dapat dipenuhi diantaranya keadilan/*fairness*, akuntabilitas/*accountability*, dan aksesibilitas/*accessibility*. Beberapa faktor eksternal yang menghambat proses pemenuhan dari indikator tersebut diantaranya belum adanya peraturan dan SOP, keadaran dari wajib pajak, gangguan sistem, pembaharuan dan penambahan jumlah alat *e-tax*.

Indikator yang dapat dipenuhi dalam pelaksanaan program *e-tax* yang dianalisis menggunakan indikator dari kualitas pelayanan publik berdasarkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) diantaranya *tangibles*/bukti fisik, *assurance*/jaminan, dan *empathy*/perhatian. Sedangkan indikator yang sepenuhnya belum dapat dipenuhi yaitu *responsiveness*/daya tanggap dan *reliability*/reliabilitas. Beberapa faktor-faktor eksternal yang menghambat proses pemenuhan dari beberapa indikator tersebut diantaranya sistem/jaringan yang

mengalami gangguan, dan kondisi SDM baik dari wajib pajak maupun SDM BPPD dan BRI.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *e-tax*, wajib pajak restoran



ABSTRACT

Annisa Nur Istiana, 2018, “**Analysis on Service Quality in Implementation of E-Tax Program on Restaurant Taxpayer** (Case Study at Local Tax Service Agency Of Malang).Advisor:Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si., Ph.D, ak. 199+ xvii

The tax service quality as the implementation of e-tax program, means as a report and payment of local taxes such as restaurant tax in BBPD Malang which is analyzed though Indicator from public service principle based on Undang-undang No. 25 Tahun 2009 in PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 and quality indicators of tax service using indicators proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry in Subarsono (2006:145). Descriptive Qualitative analysis implemented on this study, and data analysis using analysis proposed by Miles and Huberman.

Indicators that can be fulfilled as the implementation of e-tax program analyzed using indicators of public service principles based on Hukum No. 25 of 2009 in PerMenPANRB No.17 of 2017 involving some factors such as transparency, participation, and its useful. Meanwhile the indicators that can not be fully intender are fairness, accountability and accessibility. Some external factors that hinder the fulfillment of these indicators include no regulation and SOP, taxpayer awareness, system disruption, renewal and the addition of the number of e-tax tools.

The indicators that can be required in the implementation of the e-tax program analyzed using indicators of the quality of public services based on Zeithaml, Parasuraman and Berry in Subarsono (2006: 145) are tangibles, assurance, attention. While the indicators that can not match are responsiveness / responsiveness and reliability / reliability. Some external factors that hinder the fulfillment of some of the indicators are disrupted systems / networks, and human resources conditions both from taxpayers and BPPD and BRI human resources.

Keywords : quality service, e-tax, restaurant taxpayer

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Program *E-tax* Atas Wajib Pajak Restoran (Studi Kasus Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Sapparilla Worokinarsih, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Priandhita Sukowidyati A, SE, MSA.AK selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Ibu Nila Firdausi, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah berkenan, selalu memberikan waktu luang untuk bimbingan, dan sabar dalam memberikan petunjuk, arahan, serta bimbingan mulai dari penulis melaksanakan magang sampai penulisan skripsi dapat terselesaikan. Banyak motivasi dan semangat yang penulis peroleh dari beliau sehingga penulis dapat banyak belajar.
6. Bapak Ir. H. Ade Herawanto MT, selaku kepala BPPD Kota Malang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan yang sangat luar biasa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini ditengah – tengah kontrak pekerjaan, beserta seluruh jajaran SKPD di Lingkungan BPPD Kota Malang, penulis ucapkan terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tiada henti.
7. Drs. Tri Wiranto dan Ibu Nurul Hidayati Spd beserta adik-adik Adiansah Azizul Hakim, Abdillah Asham Putra dan Atiya Nur Zakiyah yang selalu memberikan doa sepenuh hati, kasih sayang dan dukungan tiada henti.
8. Seluruh Keluarga Besar Sanggar Seni Mahasiswa (SSM) FIA UB, Himpunan Mahasiswa Perpajakan (Hima-Pajak) FIA UB, Mahasiswa Bisnis (HIMABIS) FIA UB, BEM FIA 2013 yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis sampai penulis mendapatkan banyak pengalaman baru.
9. Keluarga Besar Paguyban Putra – Putri Gatra Pajak Dispenda Kota Malang dan Paguyuban Kakang Mbakyu Kabupaten Trenggalek, kalian luar biasa.
10. Keluarga Besar Karang Taruna “Gajayana” Dinoyo Kota Malang, trimakasih atas kesempatannya untuk bergabung
11. Teman – teman Perpajakan FIA UB 2011 yang istimewa

12. Ido Prasetyo, Try Banuriawan, Tiara Ulfa, Dinasti Hari, Diyanti Jati, Diah Maria Ulfa, Aprilia Lutfita, Novita, Ayuniva, Pradana Diyah, Eka Listiani, Rega Puspanita, Riska Rachmawati, Novia Nurlaili, Dita Permata, Dita Karunia, sahabat yang selalu membawa canda tawa dan semangat disetiap kesempatan bertemu.

13. Penghuni Candi Panggung 11 A yang selalu mendukung dan memeberikan bantuan

14. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak – pihak lain yang membutuhkan.

Malang, 1 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Kontribusi Penelitian	18
E. Sistematika Pembahasan	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	22
B. Pelayanan Publik	26
1. Pengertian Pelayanan Publik	26
2. Prinsip Pelayanan Publik	29
3. Kualitas Pelayanan Publik	30
C. Tinjauan Umum Perpajakan	33
1. Definisi Pajak	33
2. Definisi Wajib Pajak	35
3. Sitem Pemungutan Pajak	35
D. Pajak Daerah	36
1. Definisi Pajak Daerah	36
2. Jenis – Jenis Pajak Daerah	36
3. Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah	37
4. Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran Pajak Daerah Kota Malang	38
5. Pajak Restoran	42



E. Program Pajak <i>Online</i> atau <i>E-tax</i> BPPD Kota Malang.....	42
F. Model Kerangka Berpikir.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	50
B. Fokus Penelitian.....	51
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
1. Sumber Data.....	55
2. Metode Pengumpulan Data.....	57
E. Instrumen Penelitian.....	58
F. Analisis Data.....	59
G. Teknik Keabsahan Data.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Obyek Penelitian.....	65
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	65
2. Kesejahteraan dan Kondisi Perekonomian.....	66
3. Gambaran Umum BPPD Kota Malang.....	68
a. Sejarah Perubahan dari Dispenda Kota Malang menuju BPPD Kota Malang.....	68
b. Profil Organisasi BPPD.....	70
c. Susunan Organisasi BPPD.....	71
d. Tata Kerja UPT.....	73
B. Program Pajak Online atau <i>E-tax</i> BPPD Kota Malang.....	74
1. Tugas atau kewajiban BPPD Kota Malang, Bank Persepsi dan Wajib Pajak.....	75
2. Kapasitas Pendukung Pelaksanaan <i>E-tax</i>	77
3. Penganggaran.....	78
4. Pihak yang Terkait Pelaksanaan Pajak Online atau <i>e-tax</i>	78
5. Langkah Pengembangan Program <i>e-tax</i> Pajak Daerah Kota Malang.....	79
6. Sistem Pengamanan Pada <i>E-tax</i>	84
7. Fasilitas Penunjang Pelaksanaan <i>E-tax</i>	86
8. Alur Proses Pelaporan Pajak Daerah Menggunakan <i>e-tax</i>	88
9. Alur Input dan Output Data Pada Cash Management System (CMS).....	91
10. Manfaat Penerapan Program <i>E-tax</i> Pajak Daerah Kota Malang....	93
C. Penyajian Data.....	95
1. Kualitas Pelayanan.....	95



2.	Kualitas Pelayanan Menggunakan Prinsip Pelayanan Publik Dalam PerMenPANRB Nomor 17 Tahun 2017	98
a.	Keadilan/ <i>Fairness</i>	98
b.	Partisipasi/ <i>participation</i>	101
c.	Akuntabilitas/ <i>accountability</i>	105
d.	Transparansi/ <i>transparency</i>	108
e.	Berdayaguna/ <i>useful</i>	112
f.	Aksesibilitas/ <i>accessibility</i>	118
3.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan Oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry	122
a.	<i>Tangibles</i> /Bukti Fisik	122
b.	<i>Reliability</i> /Reliabilitas	125
c.	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	129
d.	<i>Assurance</i> /Jaminan	132
e.	<i>Empathy</i> /Perhatian	138
D.	Pembahasan	140
1.	Kualitas Pelayanan Menggunakan Prinsip Pelayanan Publik Dalam PerMenPANRB Nomor 17 Tahun 2017	142
a.	Keadilan/ <i>Fairness</i>	142
b.	Partisipasi/ <i>participation</i>	145
c.	Akuntabilitas/ <i>accountability</i>	148
d.	Transparansi/ <i>transparency</i>	153
e.	Berdayaguna/ <i>useful</i>	157
f.	Aksesibilitas/ <i>accessibility</i>	166
2.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan Oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry	170
a.	<i>Tangibles</i> /Bukti Fisik	170
a.	<i>Reliability</i> /Reliabilitas	178
b.	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	181
c.	<i>Assurance</i> /Jaminan	184
d.	<i>Empathy</i> /Perhatian	189

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	192
B.	Saran	193

DAFTAR PUSTAKA	196
-----------------------------	-----



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.	Jumlah wajib pajak daerah Kota Malang 2010-2013.....	7
Tabel 2.	Jumlah petugas Unit Pelaksana Lapangan BPPD Kota Malang.....	8
Tabel 3.	Jumlah Penyampaian SPTPD Wajib Pajak Restoran Tahun 2014...	10
Tabel 4.	Jumlah Potensi dan Wajib Pajak Restoran <i>E-Tax</i>	13
Tabel 5.	Pemetaan wajib pajak <i>e-tax</i>	46
Tabel 6.	PDRB Atas Dasar Harga Konstan (ADHK) Kota Malang Tahun 2009-2013 (dalam jutaan rupiah).....	67
Tabel 7.	Jumlah alat terpasang pada wajib pajak <i>e-tax</i>	144
Tabel 8.	Jumlah wajib pajak restoran e-tax yang melaporkan melalui e-SPTPD sebelum jatuh tempo pembayaran.....	150
Tabel 9.	Jumlah pajak pada salah satu wajib pajak yaitu RM AG.....	161
Tabel 10.	Jumlah pajak pada salah satu wajib pajak yaitu Cafe JD.....	162
Tabel 11.	Jumlah pajak pada salah satu wajib pajak yaitu RM TI.....	163

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1.	Grafik Pendapatan Negara APBN 2009 – 2015	2
Gambar 2.	Model Kerangka Berpikir	47
Gambar 3.	Komponen dalam analisis data (<i>flow model</i>)	60
Gambar 4.	Peta Wilayah Kota Malang	65
Gambar 5.	Bagan susunan organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang	73
Gambar 6.	Studi referensi dan komparasi	79
Gambar 7.	Satgas peningkatan pajak daerah bersama tim legal <i>drafting</i>	79
Gambar 8.	Sosialisasi pelaksanaan <i>e-tax</i> Kota Malang	80
Gambar 9.	Penandatanganan nota kesepahaman	81
Gambar10.	Sosialisasi intensif BPPD, BRI, dan Wajib Pajak	82
Gambar11.	Proses sinkronisasi program di lokasi usaha wajib pajak	82
Gambar12.	Pemasangan perangkat <i>online</i> pada sistem komputer WP	83
Gambar13.	Perangkat Pengaman Pada Sistem <i>E-Tax</i>	85
Gambar14.	Perangkat <i>e-tax</i> yang dipasang pada sistem wajib pajak	86
Gambar15.	Alur Proses Pelaporan Pajak Daerah Program <i>E-tax</i>	88
Gambar16.	Alur <i>Input</i> dan <i>Output</i> Data pada <i>CMS</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
Lampiran 1	Tabel Hasil Wawancara.....	201
Lampiran 2	Rincian transaksi usaha wajib pajak yang terekam pada <i>Cash Management System</i>	261
Lampiran 3	Rekapitulasi transaksi usaha wajib pajak pada CMS	261
Lampiran 4	Otoritas SPTPD untuk persetujuan tranasaksi dan jumlah pajak yang terekam pada <i>Cash Management System</i>	262
Lampiran 5	<i>E-SPTPD</i> untuk pelaporan pajak secara <i>online</i>	262
Lampiran 6	Aktivasi <i>autodebet</i> dalam aplikasi <i>CMS</i>	263
Lampiran 7	Data transaksi harian pada <i>Cash Management System</i>	263
Lampiran 8	Fasilitas <i>adjustment</i> yang disediakan pada sistem CMS untuk penyesuaian data transaksi	264

BAB I PENDAHULUAN

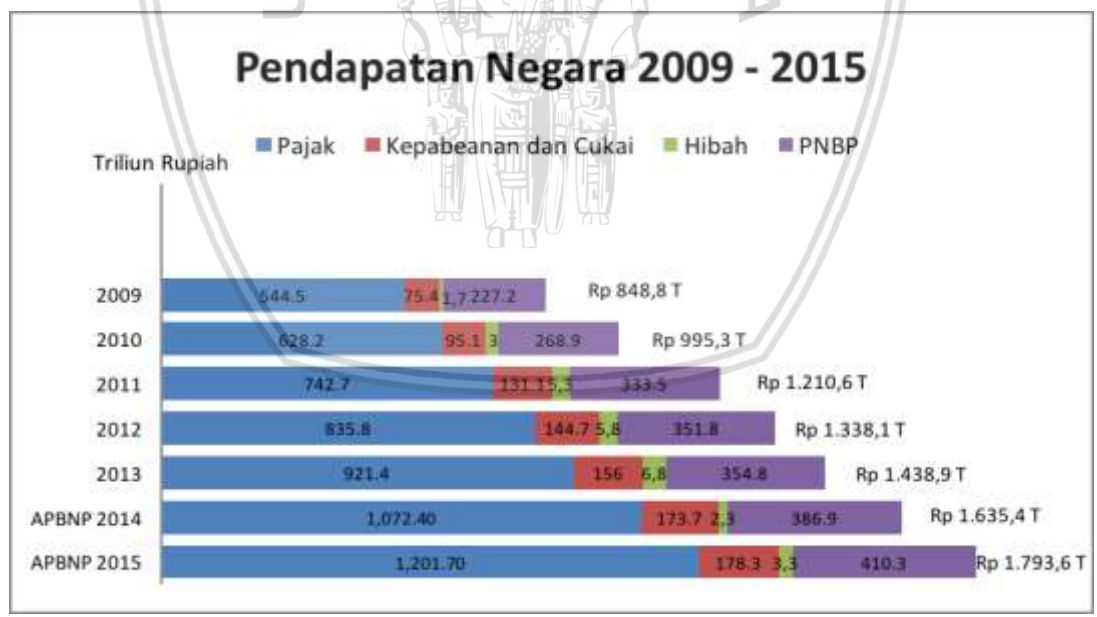
A. Latar Belakang

Bonanza minyak dan gas (migas) yang memberi kontribusi signifikan bagi penerimaan negara dimasa lalu kini tinggal catatan sejarah. Produksi minyak Indonesia yang terus mengalami penurunan setelah puncak produksi di tahun 1990an, menjadikan minyak bukan lagi sebagai primadona pendapatan, sedangkan kondisi perekonomian nasional sejak krisis moneter tahun 1997 sampai saat ini masih belum mantap. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor non migas, khususnya pajak, yang kini menjadi primadona penerimaan negara. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 23 ayat (2) UUD 1945 yang berbunyi “Segala pajak dan pungutan lainnya yang bersifat memaksa digunakan untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang”.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi pajak diantaranya adalah fungsi *budgeter* dan fungsi mengatur (*regulated*). Pada fungsi *budget*, pajak dimaksudkan mengumpulkan dana sebesar-besarnya dan akan digunakan bagi pembiayaan kegiatan rutin operasional pemerintah. Tingkat pertumbuhan ekonomi yang diinginkan dapat dicapai dengan mengatur pola produksi dan konsumsi barang-barang ekonomi, hal tersebut merupakan fungsi pajak sebagai regulator. Dengan fungsi pajak tersebut pemerintah dapat

mendorong investasi yang menghasilkan barang-barang produksi tertentu atau sebaliknya yaitu untuk mendorong atau mengurangi jumlah pendapatan yang dikonsumsi.

Kegiatan sektor riil yang semakin meningkat tentu akan berpengaruh terhadap pendapatan pajak saat ini. Peranan pajak semakin besar dan signifikan dalam menyumbang penerimaan negara, hal ini dapat dilihat dari terus meningkatnya pendapatan pemerintah dari pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pada APBN 2009 sampai dengan tahun 2015, peranan pajak dalam APBN terus mengalami peningkatan. Pendapatan dari sektor pajak yang terus meningkat tersebut dapat digambarkan melalui grafik pendapatan negara dari tahun 2009 sampai 2015.



Gambar 1. Grafik Pendapatan Negara APBN 2009-2015

Sumber : Kementerian Keuangan Indonesia dalam www.apbnnews.com diakses 28 Januari 2016

Gambar 1 yang menampilkan grafik pendapatan negara pada APBN dari tahun 2009-2015 menjelaskan bahwa penerimaan pajak sangat dominan dalam



mengisi kas APBN yang mencapai 71% dari total keseluruhan pendapatan di tahun 2015. Hammar, Jager dan Norddlow (2005) dalam Edward (2015:11) mengungkapkan apabila semua wajib pajak tidak mempunyai kewajiban membayar pajak maka pemerintahan tidak akan berfungsi secara baik. Peran masyarakat sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan jumlah penerimaan pajak yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional. Peran masyarakat tersebut meliputi kemauan seluruh wajib pajak baik orang pribadi maupun badan untuk mematuhi hukum pajak yang berlaku di suatu negara.

Mengingat begitu besarnya tanggung jawab pajak sebagai sumber utama penerimaan negara banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Tujuan tersebut salah satu dapat diwujudkan dengan upaya yang dilakukan pemerintah adalah melakukan reformasi perpajakan. Semenjak reformasi perpajakan dijalankan dengan dikeluarkannya undang-undang perpajakan yang baru tahun 1983, sistem perpajakan berubah dari *official assessment* menjadi *self assessment*. Pada sistem ini wajib pajak memiliki hak dan kewajiban, baik dalam menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah kewajiban perpajakannya. Pelaporan pajak menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) telah diatur pada Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menyebutkan bahwa : “Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan”. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum dilakukan dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos

secara tercatat. Dengan sistem ini, wajib pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual dan kesalahan dalam perekaman juga lebih mudah terjadi. Sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat sangat dibutuhkan untuk mengurangi permasalahan yang terjadi pada sistem pemungutan pajak yang dilakukan secara manual tersebut. Sistem pelayanan yang cepat dan akurat yang dilaksanakan diseluruh Kantor Pelayanan Pajak di Indonesia dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan pelayanan perpajakan, mengurangi membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, serta mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Kemajuan

teknologi informasi tersebut membuat DJP berupaya untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih cepat dan transparan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Peningkatan pelayanan perpajakan akan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Kemudahan layanan perpajakan juga bukan hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, melainkan pemerintah daerah juga mengupayakan cara-cara untuk mengoptimalkan pendapatan pajak dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan perpajakan. Dengan adanya otonomi daerah pemerintah daerah berhak mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya, disamping itu pemerintah daerah tentu berkewajiban mengembangkan sumber daya potensial dan produktif daerah pemerintahannya. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan inovasi pelayanan perpajakan daerah merupakan salah satu cara pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pendapatan pajak yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah, sehingga wujud otonomi daerah sangat relevan dalam proses pembentukan karakter daerah yang mandiri.

Inovasi yang dilakukan pemerintah daerah sehubungan dengan kemudahan pelayanan perpajakan salah satunya dilakukan oleh DPD Provinsi DKI Jakarta yaitu dengan menerapkan sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah. Sistem *online* ini sudah diuji cobakan mulai tahun 2009 dan pada tahun 2010 Pemda DKI Jakarta menargetkan 800 wajib pajak yang menggunakan sistem tersebut dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya. Tujuan dari sistem *online* tersebut adalah untuk mengefektifkan penerimaan pajak dan mengurangi kebocoran yang

terjadi serta memudahkan wajib pajak dalam hal pelaporan pajak yang terutang (www.beritapajak.com, diakses pada 27 Januari 2016). Penerapan sistem ini diharapkan dapat membantu mempermudah administrasi wajib pajak saat akan melaporkan dan membayarkan pajak yang terutang serta diharapkan dapat meningkatkan efektivitas Pemprov DKI Jakarta dalam pemungutan pajak daerah.

Sistem *online* pajak daerah yang dijalankan oleh pemerintah DKI Jakarta tersebut menginspirasi Kota Malang untuk ikut serta dalam upaya peningkatan pelayanan perpajakan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Peningkatan pelayanan tersebut direalisasikan dengan menerapkan program pajak daerah *online* atau *e-tax*. Pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang No 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah dan Peraturan Walikota Malang no 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Malang no 20 tahun 2013 tentang tata Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Program ini mulai diterapkan pada tanggal 28 Oktober 2013 kepada 4 jenis pajak daerah yang sistemnya sudah menggunakan komputer yaitu pajak restoran, hotel, parkir, dan hiburan. Jenis pajak tersebut adalah jenis pajak yang sangat potensial di Kota Malang. Mengingat Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya dan merupakan satu kawasan yang berada di tengah-tengah kawasan Malang Raya yang terdiri dari tiga daerah pemerintahan (Kabupaten Malang, Kota Batu dan Kota Malang), dimana ketiga kawasan tersebut saling memiliki keterkaitan baik dalam hal kegiatan lalu lintas

ekonomi, sosial, budaya maupun politik. Letak Kota Malang yang sangat strategis tersebut membuat keadaan ekonomi juga semakin meningkat. Hal tersebut dapat diindikasikan dari penambahan jumlah wajib pajak yang meningkat dari tahun ketahun.

Tabel 1. Jumlah wajib pajak daerah Kota Malang 2010-2013

No	Jenis Pajak	JUMLAH WAJIB PAJAK				Prosentase
		2010	2011	2012	2013	
1	HOTEL	66	78	85	112	119,64%
2	RESTORAN	480	567	671	703	113,56 %
3	HIBURAN	65	72	349	426	239,18%
4	REKLAME	6.467	7.064	6.069	9.324	116,25%
5	PENERANGAN JALAN	57	56	58	64	104,05%
6	PARKIR	53	109	127	135	142,82%
7	AIR TANAH	-	460	474	460	100,04%
8	BPHTB	-	8.828	10.783	9.628	105,72%
9	PBB	244.967	249.137	252.160	262.751	102,37%

Sumber : BPPD Kota Malang (2014)

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah wajib pajak terlihat pada hampir keseluruhan jenis pajak. Pembangunan industri hiburan, kuliner, pariwisata menyebabkan jenis pajak pada sektor tersebut terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun tersebut tidak diimbangi dengan jumlah petugas Unit Pelaksana Lapangan (UPL) yang bertugas melakukan pendataan, pemetaan potensi dan pendaftaran pajak. Jumlah petugas UPL yang tidak sebanding dengan peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya menyebabkan pemantauan kepada seluruh wajib pajak kurang efektif dan efisien.

Tabel 2. Jumlah petugas Unit Pelaksana Lapangan (UPL) BPPD Kota Malang

No	Unit Pelaksana Lapangan	Jumlah Petugas UPL
1	UPL Hotel	10 petugas
2	UPL Restoran	14 petugas
3	UPL Hiburan	7 petugas
4	UPL Reklame	11 petugas
5	UPL Parkir	8 petugas
6	UPL Air Tanah	14 petugas
7	UPL Kost	15 petugas
8	UPL <i>E-Tax</i>	13 petugas

Sumber : BPPD Kota Malang (2015)

Perbandingan antara jumlah wajib pajak dengan jumlah petugas UPL dari beberapa objek pajak masih belum dapat memenuhi pengawasan proses pelaporan pajak secara keseluruhan. Pada wajib pajak restoran perbandingan antara jumlah wajib pajak dan petugas UPL restoran 50 : 1 artinya setiap petugas UPL restoran menangani 50 wajib pajak restoran. Contoh perbandingan lainnya yaitu pada objek pajak hiburan, perbandingan antara jumlah wajib pajak dan petugas UPL hiburan 61 : 1 artinya setiap petugas UPL hiburan menangani 61 wajib pajak hiburan. Petugas UPL yang terbagi atas beberapa objek pajak juga tidak hanya menjalankan tugas melakukan pendataan, pemetaan potensi dan pendaftaran pajak tetapi juga menjalankan tugas administrasi di kantor. Jumlah tersebut akan menyebabkan sistem pengawasan terhadap wajib pajak kurang dapat dilaksanakan dengan efektif. Mekanisme pemungutan pajak daerah dengan menggunakan sistem Menghitung Pajak Sendiri (MPS) atau disebut dengan *self assessment system*, juga akan menjadi sebuah tantangan besar bagi petugas administrasi pajak. Sistem ini mengharuskan wajib pajak untuk secara proaktif dalam menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang kepada Badan

Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang. Pengawasan dan perhatian petugas dengan adanya mekanisme tersebut tentu harus ditingkatkan pula. Petugas diharapkan dapat memantau perkembangan dari usaha wajib pajak karena laporan jumlah omzet usaha yang dilaporkan wajib pajak harus sesuai dengan kondisi dan keadaan usaha pada bulan bersangkutan.

Sistem pelaporan dan pembayaran pajak dengan menggunakan *self assessment* memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak dalam melaporkan omzet usahanya dan menghitung besarnya pajak yang terutang ke dalam formulir Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), sehingga wajib pajak dituntut agar lebih terbuka dan jujur menghitung besar pajak yang terutang serta patuh dalam peraturan perpajakan. Wajib pajak yang menggunakan *self assessment system* harus melakukan rekapitulasi transaksi usahanya selama 1 bulan, mengumpulkan bukti transaksinya yaitu *bon/bill*, nota, dan bukti transaksi lainnya, menuliskan ke dalam formulir SPTPD, dan melaporkan SPTPD tersebut kepada petugas selambat-lambatnya tanggal 10 setelah berakhirnya masa pajak. *Self assessment system* diberlakukan agar jumlah pajak dapat di laporkan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Terutama bagi wajib pajak restoran yang jumlahnya selalu meningkat dari tahun ketahun, dan PDRB Kota Malang yang memiliki nilai tertinggi berturut-turut pada sektor perdagangan, hotel dan restoran pada tahun 2010-2013 (Kota Malang dalam Angka Tahun 2010-2013, 2014:23) sehingga pajak restoran merupakan pajak yang potensial di Kota Malang.

Tabel 3. Jumlah Penyampaian SPTPD wajib pajak restoran tahun 2015

Bulan Pajak	Jumlah Wajib Pajak Restoran	Jumlah Penyampaian SPTPD tahun pajak 2015 sebelum jatuh tempo penyampaian SPTPD	Jumlah Penyampaian SPTPD tahun pajak 2015 setelah jatuh tempo penyampaian SPTPD
Januari	703	423	280
Pebruari	703	433	270
Maret	711	430	281
April	714	421	293
Mei	720	428	292
Juni	722	429	293
Juli	728	432	296
Agustus	734	441	293
September	736	442	294
Oktober	741	448	293
Nopember	746	452	294
Desember	760	469	291

Sumber : BPPD Kota Malang Data diolah oleh Peneliti (2016)

Berdasarkan data pada tabel 3 terlihat bahwa masih terdapat beberapa wajib pajak restoran yang belum menyampaikan SPTPD secara tepat waktu, yaitu melebihi tanggal 10 pada bulan pajak berikutnya setelah berakhirnya masa pajak. Beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak melakukan pelaporan SPTPD secara tepat waktu yaitu diantaranya letak kantor BPPD yang berada di ujung timur kota Malang sehingga jarak tempuh dari beberapa daerah relatif jauh, dan beberapa wajib pajak masih kurang memahami peraturan perpajakan daerah. Wajib pajak yang tidak melaporkan SPTPD secara tepat waktu menyebabkan petugas menetapkan secara jabatan atau *official assesment*, yaitu dengan menetapkan jumlah rata-rata omzet dan pajak yang terutang. Kondisi tersebut dapat menyebabkan penetapan besaran pajak kurang transparan dan adil dikarenakan petugas tidak mengetahui kondisi usaha wajib pajak pada saat bulan yang bersangkutan. Petugas hanya menetapkan berdasarkan perkiraan pajak pada bulan bulan sebelumnya.

Batas waktu yang diberikan untuk menyampaikan SPTPD sampai dengan tanggal 10 setelah berakhirnya masa pajak juga akan menyebabkan penumpukan wajib pajak di Loker Pelaporan SPTPD pada akhir jatuh tempo pelaporan. Jumlah loket pelayanan yang berjumlah 6 loket pelayanan untuk 8 jenis pajak daerah membuat wajib pajak harus mengantri untuk melaporkan SPTPD. Belum lagi petugas harus memeriksa satu persatu SPTPD yang dilaporkan oleh wajib pajak dan membuat Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) secara manual sebagai dasar pembayaran pajak daerah karena dari hasil pelaporan omset akan ditetapkan jumlah pajak yang terutang dalam SKPD. Kondisi tersebut dianggap kurang efektif dan efisien mengingat wajib pajak harus menuju kantor BPPD dan mengantri pada loket, belum lagi ketika terjadi penumpukan wajib pajak pada tanggal jatuh tempo pelaporan.

Dilaksanakannya program pajak *online* atau *e-tax* oleh Pemerintah Kota Malang diharapkan dapat memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyerahkan SPTPD ke BPPD Kota Malang secara benar dan tepat waktu. Program pajak *online* atau *e-tax* ini akan merekam nilai transaksi wajib pajak secara *realtime* yang selanjutnya akan dihitung secara otomatis besaran pajak yang terutang dan dapat melaporkan SPTPD secara *online*, selanjutnya otomatis akan diterbitkan SKPD sebagai dasar untuk pembayaran pajak secara *autodebet*. *E-tax* akan membantu wajib pajak untuk terhindar dari sanksi denda karena keterlambatan pembayaran. Keunggulan lain yang dimiliki *e-tax* adalah kualitas sistem dan kualitas informasi *e-tax* yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat

dan aman. Setiap surat pemberitahuan yang dikirimkan akan dienkripsi sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak dapat mengetahui isi dari surat pemberitahuan tersebut. M. Fakhururiza Hariez selaku kordinator *e-tax* dalam wawancara dengan Berita Jatim mengatakan “tujuan program *e-tax* ini selain meningkatkan kualitas pelayanan pajak, memberikan kemudahan kepada wajib pajak juga sebagai upaya meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas pembayaran pajak dalam rangka meminimalisir kecurangan pembayaran pajak, sehingga wajib pajak diharapkan akan lebih patuh dalam membayar pajak. Pelaporan pajak yang mudah dan cepat juga dapat memberikan dukungan kepada BPPD Kota Malang dalam hal percepatan penerimaan surat pemberitahuan dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan surat pemberitahuan.” (<http://www.beritajatim.com>, diakses 22 Desember 2015).

Tentunya tidak semua wajib pajak restoran dapat mengikuti program *e-tax*, hanya beberapa wajib pajak yang memenuhi persyaratan pemasangan *e-tax* yang dapat ditetapkan sebagai wajib pajak *e-tax*. Persyaratan wajib pajak yang dapat dikukuhkan sebagai wajib pajak *e-tax* restoran diantaranya wajib pajak harus memenuhi syarat menjadi wajib pajak restoran yaitu memiliki omzet lebih dari Rp.5.000.000,-, wajib pajak yang dalam kegiatan usahanya telah menggunakan sistem informasi atau telah menggunakan *Personal Computer* (PC), dan memiliki sistem yang dapat dikoneksikan dengan sistem BRI sesuai standart yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang telah menggunakan PC dalam kegiatan usahanya pun juga tidak semuanya dapat terhubung dalam sistem *e-tax*, karena beberapa

wajib pajak telah memiliki sistem yang tidak bisa dengan mudah di koneksikan dengan sistem tersebut. BPPD juga telah memetakan beberapa wajib pajak restoran yang berpotensi untuk mengikuti program *e-tax*.

Tabel 4. Jumlah Potensi dan Wajib Pajak Restoran *E-Tax*

Potensi Wajib Pajak Restoran <i>e-tax</i>	Wajib Pajak Restoran mengikuti Program <i>e-tax</i>	Wajib Pajak yang Statusnya Telah Terkoneksi dengan Baik Sampai Tahap Akhir Pemrosesan
148	84	51

Sumber : BPPD Kota Malang, Data diolah oleh Peneliti (2017)

Berdasarkan data pada tabel 4 terlihat bahwa dari jumlah potensi wajib pajak restoran yang memungkinkan untuk mengikuti program *e-tax* adalah 148 wajib pajak, hal tersebut merujuk pada perkiraan BPPD pada pendataan awal wajib pajak restoran berpotensi *e-tax*. Sedangkan wajib pajak yang telah mengikuti program *e-tax* terdapat 84 wajib pajak restoran yang telah resmi mengikuti program tersebut. Selama proses penetapan wajib pajak *e-tax*, BPPD terlebih dahulu mensosialisasikan dan menguji cobakan alat tersebut kepada wajib pajak restoran dengan langsung mendatangi tempat usaha tersebut (*door to door*). Setelah alat dapat beroperasi dengan baik maka baru dipastikan wajib pajak tersebut dapat menggunakan *e-tax* sebagai media pelaporan dan pembayaran pajak dengan menyerahkan form pendaftaran untuk pembukaan rekening *Cash Manager System* (CMS). Keadaan tersebut menyebabkan tidak semua wajib pajak dapat dengan mudah mengikuti program *e-tax*. Wajib pajak yang telah terpasang alat pun terkadang masih mengalami kesulitan dalam sinkronisasi sistem, yaitu antara sistem yang telah dimiliki wajib pajak dengan sistem yang ada pada BPPD dan bank penyedia layanan. Dari 84 wajib pajak restoran terdaftar *e-tax*, 51 wajib

pajak restoran inilah yang sampai saat ini dapat mengikuti program *e-tax* dengan baik, meskipun terkadang masih terdapatnya gangguan dalam oprasionalisasi alat. Dengan terkoneksi ke 51 wajib pajak restoran tersebut, diharapkan dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara mudah, efektif, dan efisien sehingga meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan perpajakan yang baik mampu mengatasi hal-hal yang dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak daerah. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut tentunya juga memperhatikan kebutuhan masyarakat yang ingin melaporkan dan membayar pajaknya dengan mudah dan tidak berbelit-belit, karena kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat diamati, dirasakan dan dinilai secara langsung oleh msyarakat. Seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangaka pelayanan publik dan peningkatkan kualitas dengan menjamin penyediaan pelayanan publik. Dengan begitu persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan perpajakan dengan adanya program *e-tax* diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak sebagai penerima layanan dan pengguna program tersebut.

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pemakai terhadap

suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen:2003). Rasa puas yang dirasakan oleh wajib pajak dengan keberadaan program *e-tax* dalam pengurusan perpajakan akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan baik. Individu akan merasa lebih mudah dan praktis dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak sehingga secara kolektif akan berdampak pada kinerja suatu badan usaha. Kondisi tersebut dapat menjadi stimulus bagi wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan perpajakannya, baik kepatuhan formal maupun material akibat dari distribusi informasi yang lebih cepat dan mudah.

Program *e-tax* yang diselenggarakan BPPD Kota Malang lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan menggunakan pelaporan dan pembayaran pajak secara manual. Semua transaksi penjualan telah terekam pada sistem *e-tax*, dan pada setiap tanggal 1-10 wajib pajak dapat melaporkan SPTPD secara *online* dengan ketetapan pajak yang telah tertera. Setelah wajib pajak melaporkan SPTPD *online* maka BPPD akan menerbitkan SKPD *online* sebagai dasar pembayaran pajak. Pembayaran pajaknya pun juga dilakukan secara *autodebet* yaitu dengan wajib pajak membuka rekening kedalam bank persepsi, setelah itu wajib pajak dapat dengan mudah menyetorkan jumlah pajak yang tertera di e-SKPD. Direkamnya seluruh transaksi usaha wajib pajak akan membuat wajib pajak tidak bisa melakukan penghindaran pajak. Seluruh transaksi akan terekam pada sistem *e-tax*, sehingga pada akhir bulan pajak akan terhitung secara otomatis jumlah pajak terutang yang akan dilaporkan pada e-SPTPD (elektronik-Surat Pemberitahuan

Pajak Daerah). Sebelum dilaporkan dalam e-SPTPD wajib pajak diberikan kesempatan untuk melakukan *adjustment* (rekonsiliasi) terhadap transaksi yang telah terekam, dengan begitu wajib pajak dapat memberikan klaim terhadap transaksi yang seharusnya tidak masuk dalam objek pajak.

Metode pembayaran yang harus menggunakan *autodebet* juga mengharuskan setiap wajib pajak membuka rekening pada bank persepsi yang telah ditunjuk oleh pemerintah Kota Malang. Kondisi tersebut mengharuskan wajib pajak untuk mengurus ijin ke kantor pusat bagi wajib pajak yang tipe cabang. Ketentuan-ketentuan tersebut membuat pelaksanaan *e-tax* sedikit melambat karena terkait dengan beberapa badan usaha yang harus melakukan ijin kepada kantor pusat untuk mengikuti program tersebut. Kendala lain juga dirasakan oleh beberapa wajib pajak yang telah terdaftar dalam program *e-tax*. Kondisi tersebut dibenarkan oleh Derryl Dwikrisna P, S.ST anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax*, mengatakan bahwa kendala tersebut menyebabkan wajib pajak yang telah terdaftar *e-tax* belum dapat melakukan pelaporan menggunakan e-SPTPD dan belum dapat melakukan pembayaran secara *autodebet* dengan e-SSPD (elektronik-Surat Setoran Pajak Daerah).

Kendala yang dialami selama proses pelaksanaan program sebagai hal yang wajar mengingat program yang telah berjalan lebih dari 4 tahun tersebut, tetapi disisi lain dengan adanya berbagai kendala pengurusan pajak secara manual, tuntutan kemudahan dalam proses pengurusan perpajakan untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya juga perlu diperhatikan. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan terkait dengan pelaksanaan program tersebut, mengingat

program *e-tax* ini merupakan program unggulan yang dimiliki Pemerintah Kota Malang. Program yang sangat bagus ini akan menjadi percontohan daerah lain yang ingin menerapkan modernisasi perpajakan daerah yang dapat mewujudkan proses pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan efektif.

Mengetahui kualitas pelayanan perpajakan pada program *e-tax* maka akan dapat membantu untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan program unggulan yang diselenggarakan oleh BPPD Kota Malang ini, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi bagi BPPD Kota Malang untuk perbaikan program kedepannya. Mengingat tujuan program *e-tax* ini adalah dapat membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya secara mudah dan efisien. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis perlunya menganalisis dan mendeskripsikan persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan program tersebut dengan melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Program *E-tax* Atas Wajib Pajak Restoran (Studi Kasus Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan fenomena tersebut diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan perpajakan pada penerapan program pajak *online* atau *e-tax* sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak daerah pada jenis pajak restoran di BPPD Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan yang telah diuraikan, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan penerapan program pajak *online* atau *e-tax* sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak daerah pada jenis pajak restoran di BPPD Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Kontribusi Teoritis

a. Bagi penulis

- 1) Memberikan wacana yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu pengetahuan;
- 2) Merepresentasikan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan;
- 3) Mengetahui dan mendiskripsikan kondisi serta permasalahan baru di lingkungan sekitar.

b. Bagi Akademis

- 1) Memberikan sumbangan kajian ilmiah bagi pengembangan dalam bidang ilmu pengetahuan;

2) Menjadi acuan dan pembanding bagi penelitian berikutnya, serta sebagai upaya mendorong mahasiswa peka dan kritis terhadap permasalahan yang terjadi.

2. Kontribusi praktis

a. Bagi Instansi Pemerintah

- 1) Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi pemerintah di Kota Malang khususnya BPPD Kota Malang dalam keberlanjutan implementasi program untuk meningkatkan pelayanan perpajakan;
- 2) Dapat digunakan acuan dan wacana bagi pemerintah setempat untuk lebih meningkatkan peranannya dalam meningkatkan pelayanan perpajakan dan meningkatkan inovasi-inovasi lainnya di sektor perpajakan daerah.
- 3) Dapat digunakan sebagai referensi perbaikan pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* dimasa mendatang sehingga pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* dapat mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang efektif.

b. Bagi Masyarakat

Mengenalkan *e-tax* pada masyarakat dan wajib pajak Kota Malang

E. Sistematika Penulisan

Dibawah ini akan diuraikan secara singkat sistematika penulisan dalam pengajuan proposal penelitian yang terdiri dari 5 (lima) bab sehingga dapat memudahkan untuk mengetahui hubungan antara bab yang satu dengan

bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Sistematika yang dimaksud adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini yaitu terhadap sistem baru yang diterapkan BPPD Kota Malang yaitu Program Pajak *Online* atau *e-Tax*. Selain itu diuraikan pula rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan kajian tentang penelitian terdahulu yang menunjang penelitian yang dilakukan oleh penulis dan berbagai kajian tentang kualitas pelayanan, pajak daerah, pajak restoran, program *e-tax* atas wajib pajak restoran

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan mengenai jenis penelitian, konsep, variabel, populasi dan sampel penelitian, lokasi dan situs merupakan tempat peneliti melakukan penelitian, sumber data merupakan asal mula data yang diambil oleh peneliti, metode pengumpulan data menjelaskan cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan, instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya, variabel serta metode analisis data yang

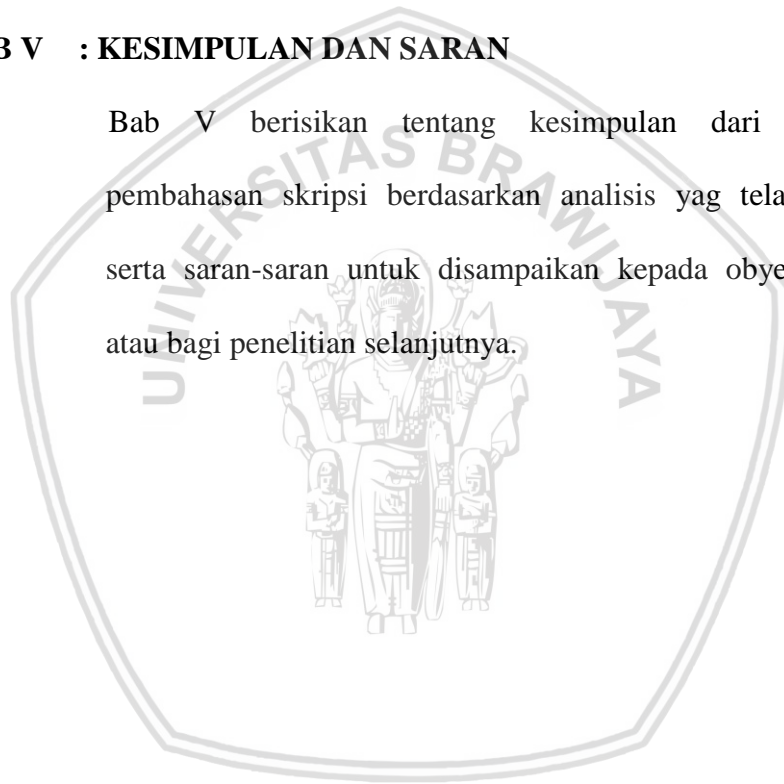
menerangkan mengenai bagaimana peneliti mengolah data yang didapatnya selama melakukan proses penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan mengenai gambaran secara umum tentang objek, deskripsi hasil penelitian, melakukan analisis dan pembahasan melalui penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang analisis dan landasan teori yang ada, maka diperlukan penelitian terdahulu sebagai bahan referenssi pada penelitian ini.

- a. Nurhidayat (2012) dalam penelitiannya tentang persepsi kemudahan sistem *online* wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisa sejauh mana hubungan sistem *online* terhadap kemudahan pelayanan bagi wajib pajak perorangan di KPP Pratama Malang Utara, dimana menggunakan variabel persepsi sistem *online* yang mencakup beberapa indikator diantaranya *functionality*, *reliability*, *efficiency*, dan variabel persepsi kemudahan pelayanan dengan indikator *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 65 responden lalu mendeskripsikan skor dari jawaban responden untuk masing masing item variabel yang menggambarkan respon atau tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan. Hasil penelitian nenunjukkan bahwa sistem komputerisasi *online* perpajakan telah dinilai masyarakat, khususnya daerah wilayah KPP Pratama Malang Utara telah mampu menyediakan sistem pelaporan pajak *online* yang lengkap, ringkas, dan mudah sehingga memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan pajaknya, serta memberikan solusi perpajakan secara akurat. Sistem koputerisasi *online* perpajakan dinilai masyarakat

khususnya daerah wilayah KPP Pratama Malang Utara, memberikan akses kemudahan dalam pelayanan sehingga tidak ada lagi birokrasi yang rumit dalam pengurusan maupun pelaporan pajak.

- b. Santi (2015) dalam penelitiannya tentang *e-tax* pajak daerah. Tujuan dari penelitian ini diantaranya menjelaskan pengaruh kualitas *e-tax* terhadap kualitas pelayanan DPD Kota Malang, menjelaskan pengaruh kualitas *e-tax* terhadap kepatuhan wajib pajak pada DPD Kota Malang, dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada DPD Kota Malang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas *e-tax*, kualitas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas *e-tax* memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan DPD, hal ini ditunjukkan dengan koefisien beta sebesar 0,641 dan kemudian berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien beta sebesar 0,466. Pada hasil analisis jalur ketiga didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan DPD terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh sebesar 0,339. Hasil pengujian koefisien determinasi pada jalur pertama membuktikan bahwa variabel kualitas *e-tax* berpengaruh sebesar 41,1% terhadap kualitas pelayanan DPD, sedangkan sisanya sebesar 58,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini. Hasil pengujian koefisien determinasi pada jalur kedua menunjukkan bahwa kontribusi kualitas *e-tax* dan kualitas pelayanan DPD terhadap kepatuhan wajib pajak daerah sebesar 53,5%, sedangkan

kontribusi variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar 46,5%.

- c. Sugiharti (2015) dalam penelitiannya tentang *e-filing*. Tujuan dari penelitian ini diantaranya mengetahui pengaruh simultan variabel efektivitas sistem dan kelayakan sistem terhadap kepuasan wajib pajak, pengaruh parsial variabel efektivitas sistem dan kelayakan sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas sistem dan kelayakan sistem secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil uji parsial, maka dapat diketahui efektivitas sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Kelayakan sistem juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Kelayakan sistem merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem *e-filing* layak sebagai sarana pelaporan pajak sehingga menimbulkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak terhutang.

Kesimpulan yang didapat yaitu hipotesis yang diduga variabel kelayakan sistem memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, diterima.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, hasil penelitian tentang penggunaan sistem informasi yaitu pelaporan pajak secara *online* baik pajak pusat maupun pajak daerah sangat bervariasi, sehingga memberikan motivasi untuk melakukan penelitian lanjutan, baik berupa pengulangan maupun pengembangan. Perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

1. Indikator-indikator yang digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan *e-tax* Kota Malang disesuaikan dengan prinsip dan teori pelayanan publik. Pada penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan perpajakan berdasarkan Prinsip pelayanan publik pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 dan Kualitas pelayanan perpajakan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145);
2. Subjek penelitian ini mengkhususkan pada BPPD Kota Malang sedangkan objek penelitiannya adalah wajib pajak restoran yang telah menggunakan program *e-tax* pada pelaporan dan pembayaran pajak daerah;
3. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dipilihnya jenis penelitian deskriptif karena peneliti ingin

menggambarkan dan mendiskripsikan fenomena aktual dan fakta yang terjadi pada pelaksanaan *e-tax* di BPPD Kota Malang pada periode Oktober 2013 sampai Juli 2017.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Kotler mengemukakan bahwa, “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Sampara, 2000:8 ; Sinambela, 2011:4-5). Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh Gronross yaitu :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Ratmiko dan Atik, 2006: 2)

Definisi-definisi pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berupa organisasi atau lembaga perusahaan yang dapat dirasakan

manfaatnya melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan guna mencapai tujuan yang ditetapkan.

Sementara istilah publik, yang berasal dari Bahasa Inggris, *public*, terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam Bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara (Sinambela, 2011:5). Arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki” (Syafiie dkk, 1999: 18). Padanan kata yang tepat digunakan dari istilah publik itu sendiri adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2011:5).

Pengertian pelayanan dan publik yang telah dijelaskan dapat digabungkan menjadi beberapa definisi pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sinambela (2011:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Pelayanan publik secara lebih spesifik juga didefinisikan sebagai :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. (Dwiyanto, 2006: 136)

Pelayanan umum yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau prosedurnya tidak berbelit – belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Berbagai pengertian tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah pandangan atau fokus yang hampir sama yakni pada pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan dituntut memberikan kualitas pelayanan publik yang profesional dan memberikan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan. Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa, hendaknya harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 dalam PERMENPANRB Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

- a. Keadilan/*Fairness* yaitu kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
- b. Partisipasi/*participation* yaitu tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
- c. Akuntabilitas/*accountability* yaitu kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsif terhadap publik.
- d. Transparansi/*transparency* yaitu kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.
- e. Berdayaguna/*useful* yaitu kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya-manusia, keuangan dan waktu – secara optimal dan ekonomis/*efficiency*, serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan/*effectiveness*.
- f. Aksesibilitas/*accessibility* yaitu kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana /tidak birokratis dan berbelit, lancar dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Perkembangan tersebut disebabkan oleh semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat kuat. Kondisi demikian menuntut organisasi untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas untuk mendapatkan konsumen potensial. Pelayanan berkualitas juga seharusnya dilakukan oleh lembaga pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Pelayanan aparatur pemerintah harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik.

Kualitas oleh banyak pakar diartikan dalam satu frase, di antaranya W.E Deming mengartikan kualitas sebagai perbaikan berkesinambungan (*continuos improvement*); Joseph M. Juran menyebut kualitas sebagai sesuatu yang cocok digunakan (*fit for use*); Philip Crosby mengartikan kualitas yaitu kesesuaian dengan persyaratan. Kaouru Ishikawa mengartikan kualitas dalam bentuk kalimat, yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan. (Sinambela dkk, 2011:43). Bertolak dari pendapat diatas, kualitas pelayanan birokrasi atau pelayanan publik adalah melayani konsumen yang sesuai dengan

kebutuhannya dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pengertian kualitas pelayanan publik jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- d. Estetika (*esthetics*). (Sinambela dkk, 2011:6)

Definisi strategis dari kualitas dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik kualitas yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gasprsz dalam Sampara (2000:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Penyelenggaraan layanan publik adalah proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah. Kualitas produk dan proses

penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga, karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan menggunakan beberapa indikator. Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) menyatakan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik menggunakan ukuran antara lain :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas – fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan sehingga sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Uraian diatas menunjukkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tetapi harus menggunakan *multi-indicator* atau indikator ganda. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari prinsip pelayanan publik itu sendiri dan aspek aspek untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan yang sistematis dan komprehensif akan berdampak pada terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat, oleh sebab itu prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2009

dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan beberapa indikator kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Subarsono (2006:145) menjadi acuan peneliti dalam menilai kualitas pelayanan perpajakan khususnya pada pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* Kota Malang. Indikator-indikator yang ada cukup untuk mewakili keseluruhan dalam pelaksanaan pelayanan dalam program pajak *online* atau *e-tax*. Dimensi kriteria atau indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik, meliputi:

- a. Keadilan/*Fairness*
- b. Partisipasi/*participation*
- c. Akuntabilitas/*accountability*
- d. Transparansi/*transparency*
- e. Berdayaguna/*useful*
- f. Aksesibilitas/*accessibility*
- g. Bukti langsung / *tangibles*
- h. Reliabilitas/*Reliability*
- i. Daya tanggap/*responsiveness*
- j. Jaminan/*Assurance*
- k. Perhatian/*Empathy*

C. Tinjauan Umum Perpajakan

1. Definisi Pajak

Terdapat bermacam – macam batasan atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli diantaranya :

- a. Menurut Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dikemukakan sebagai berikut:

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

- b. Beberapa ahli mendefinisikan pajak sebagai berikut:

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1).

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

- a. Kontribusi/iuran rakyat kepada negara

Pajak adalah iuran yang dipungut oleh negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang), yang bersifat memaksa/dipaksakan.

- b. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi kemakmuran rakyat.

2. Definisi Wajib Pajak

UU nomor 28 tahun 2007 pada pasal 1 mendefinisikan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Wajib pajak orang pribadi, adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pada pajak pusat dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) pada pajak daerah, kecuali ditentukan dalam undang-undang;
- b. Wajib pajak badan, adalah setiap perusahaan yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki NPWP pada pajak pusat dan NPWPD pada pajak daerah, serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Pelaksanaan pemungutan pajak dapat diklasifikasikan dan dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Official Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya :
 - 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus;
 - 2) Wajib pajak bersifat pasif;
 - 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

- b. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor pajak yang terutang. Ciri-ciri :
- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri;
 - 2) Wajib pajak bersifat aktif, mulai darimenghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang;
 - 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
- c. *With Holding Tax System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak. (Ilyas dan Burton, 2013 : 37)

D. Pajak Daerah

1. Definisi Pajak Daerah

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah menjelaskan bahwa pengertian dari pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dipaksakan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Wajib pajak daerah adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Jenis-Jenis Pajak Daerah

Undang-undang tentang pajak daerah dan retribusi pajak daerah membedakan antara jenis pajak daerah yang dipungut oleh provinsi dan

jenis pajak yang dipungut oleh kota/kabupaten. Pajak daerah untuk setiap kota/kabupaten berbeda, sesuai dengan peraturan daerah (Perda) dan kebijakan daerah. Pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah Kota Malang berdasar UU nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan perda mencakup sembilan jenis pajak, yaitu :

- 1) Pajak hotel;
- 2) Pajak restoran;
- 3) Pajak hiburan;
- 4) Pajak reklame;
- 5) Pajak penerangan jalan;
- 6) Pajak parkir;
- 7) Pajak air tanah;
- 8) Pajak bumi bangunan;
- 9) Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;

3. Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah

Tata cara pemungutan pajak daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang jenis pajak daerah yang dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah atau dibayar sendiri oleh wajib pajak:

- a. Jenis pajak yang dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah Setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah atau dokumen lain yang dipersamakan atau Surat Pemberitahuan Pajak Terutang. Pemungutan pajak tersebut dinamakan pemungutan pajak dengan sistem *Official Assessment*. *Official Assessment* adalah sistem pemungutan pajak dimana pajak terutang ditetapkan kepala daerah dengan menerbitkan SKPD.
- b. Jenis pajak yang dibayar sendiri oleh wajib pajak

Pemungutan pajak terutang dengan cara dibayar sendiri oleh wajib pajak merupakan pembayaran pajak terutang oleh wajib pajak dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD); Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB); dan/atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT). Pemungutan pajak tersebut dinamakan pemungutan pajak dengan sistem *Self Assessment*. *Self Assessment* adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri.

4. Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran Pajak Daerah Kota Malang

Tata cara pembayaran, penyetoran, dan tempat pembayaran pajak daerah Kota Malang yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Malang nomor 32 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Walikota Malang nomor 20 tahun 2013 tentang tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran pajak daerah adalah sebagai berikut :

- a. Masa pajak, penetapan dan saat pajak terutang
 - 1) Masa pajak yaitu jangka waktu yang lamanya 1 (satu) bulan kalender.
 - 2) Masa pajak hiburan yang sifatnya insidentil yaitu jangka waktu yang lamanya sama dengan jangka waktu penyelenggaraan hiburan.
 - 3) Masa pajak reklame yaitu jangka waktu lamanya penyelenggaraan Reklame, dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a) Masa pajak yang lamanya 1 (satu) tahun bagi reklame tetap;
 - b) Masa pajak yang lamanya 1 (satu) bulan bagi reklame insidentil jenis reklame udara/balon dan reklame apung;
 - c) Masa pajak yang lamanya 1 (satu) hari bagi reklame insidentil jenis reklame baliho dan reklame kain;

- d) Masa pajak yang lamanya 1 (satu) kali penyelenggaraan bagi reklame insidental jenis reklame selebaran, reklame melekat, reklame poster, reklame film, dan reklame suara.
- 4) Penetapan pajak
- Setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan :
- a) Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan Kepala Dinas Pendapatan Daerah dibayar dengan menggunakan SKPD atau dokumen lain yang dipersamakan yaitu berupa karcis dan nota perhitungan.
 - b) Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan sendiri atau melaporkan pajaknya dengan menghitung sendiri dibayar dengan menggunakan SPTPD, SKPDKB, dan/atau SKPDKBT. SPTPD adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Tata cara pelaporan SPTPD adalah sebagai berikut :
 - (1) SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya.
 - (2) SPTPD yang telah diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya harus disampaikan kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
 - (3) Khusus untuk pajak hiburan dan pajak reklame, SPTPD yang telah diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya, harus disampaikan kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah selambat-lambatnya 15 (lima belas hari) setelah berakhirnya masa pajak.
 - (4) SPTPD tersebut dibuat dalam rangkap 2 (dua), satu untuk diserahkan ke Dinas Pendapatan Daerah sedangkan yang lainnya untuk arsip wajib pajak.

b. Pelaporan

Pemotong atau pemungut pajak wajib melaporkan hasil pemungutannya secara bulanan paling lama tanggal 10 pada bulan berikutnya.

- a) Dalam rangka pelaporan data transaksi usaha wajib pajak, Walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala Dispenda berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi usaha

- yang dimiliki oleh wajib pajak dengan sistem informasi yang dimiliki oleh Dinas Pendapatan Daerah secara *online system*.
- b) *Online system* tersebut meliputi data transaksi usaha yang menjadi dasar pengenaan pajak pada pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir.
 - c) Data transaksi usaha yang dimiliki wajib pajak merupakan data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subyek pajak atau masyarakat kepada wajib pajak atas pelayanan di hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat khusus parkir.
 - d) *Online system* pelaporan data transaksi usaha dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah dengan menggunakan alat atau sistem perekaman data transaksi usaha.
 - e) Alat atau sistem perekaman data transaksi usaha digunakan untuk merekam setiap transaksi pembayaran pada sistem yang dimiliki wajib pajak. Data transaksi tersebut merupakan data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subyek pajak atau masyarakat kepada wajib pajak atas pelayanan di hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat khusus parkir
 - f) Alat atau sistem perekam data akan merekam hasil penerimaan jumlah pembayaran usaha wajib pajak secara harian dan besarnya pajak terutang.
 - g) Apabila sistem transaksi pembayaran yang dimiliki oleh wajib pajak telah memilah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir yang terutang, maka alat atau sistem perekam data transaksi usaha, merekam :
 - (1) Hasil penerimaan jumlah pembayaran usaha sebelum pajak; dan
 - (2) Jumlah pajak yang terutang berdasarkan pemilahan dimaksud.
 - h) Apabila sistem transaksi pembayaran yang dimiliki wajib pajak belum memilah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir, maka alat atau sistem perekam data transaksi usaha, merekam :
 - (1) hasil penerimaan jumlah pembayaran termasuk pajak; dan
 - (2) penghitungan jumlah pajak yang terutang dari pembayaran termasuk pajak tersebut”.
 - i) Perekaman data transaksi usaha dan pembayaran pajak yang terutang dapat diketahui oleh wajib pajak, bank dan Dinas Pendapatan Daerah melalui CMS. CMS adalah jasa layanan perbankan berbasis sistem informasi yang diberikan bank kepada nasabah yang mencakup kegiatan pengelolaan, pembayaran, penagihan dan ikuiditas manajemen sehingga pengelolaan keuangan nasabah menjadi lebih efektif dan efisien.
 - j) Penyajian CMS bersifat rahasia dan hanya dapat diketahui oleh wajib pajak, bank dan pejabat Dinas Pendapatan Daerah yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah. Bersifat rahasia sesuai dengan kerahasiaan bank dan kerahasiaan di bidang

perpajakan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- k) Dalam rangka pelaksanaan *online system* pelaporan data transaksi usaha dan penyajian perekaman data melalui CMS Walikota menunjuk bank umum pemerintah sebagai pelaksana operasional *online system*.

c. Tempat pembayaran pajak

Tempat pembayaran pajak daerah dilakukan di bank daerah yang telah ditunjuk oleh pemerintah daerah dengan prosedur sebagai berikut :

- a) Pembayaran pajak dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah melalui bank yang ditunjuk pemerintah sesuai waktu yang ditentukan oleh SPTPD, SKPD, SKPDKB, SKPDKBT dan STPD.
- b) Pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan SSPD.
- c) Khusus untuk pelanggan listrik PT. (Persero) Perusahaan Listrik Negara daftar rekening listrik yang diterbitkan selain sebagai SKPD dapat dianggap sebagai SSPD.
- d) Khusus untuk pelanggan listrik PT. (Persero) Perusahaan Listrik Negara tempat pembayaran pajak dilakukan di tempat pembayaran rekening listrik.

d. Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak

Tata cara Pemungutan, Pembyaran dan Penyetoran pajak daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah adalah sebagai berikut:

- a) Pemungutan pajak dilarang diborongkan.
- b) Setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan.
- c) Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan kepala daerah dibayar dengan menggunakan SKPD atau dokumenlain yang dipersamakan.
- d) Dokumen lain yang dipersamakan sebagaimana dimaksud pada point 3 (tiga) adalah berupa karcis atau nota perhitungan.
- e) Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan sendiri dibayar dengan menggunakan SPTPD, SKPDKBs, dan/atau SKPDKBT.

5. Pajak Restoran

Pengertian pajak restoran berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 16 tahun 2010 tentang pajak daerah, pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran yaitu meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain. Pengertian restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, depot, bar, pujasera/*food court*, toko roti/*bakery* dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering. Tidak termasuk objek pajak restoran pada jenis - jenis tempat tersebut apabila pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per bulan. Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran, sedangkan tarif pajak restoran adalah 10 %.

E. Program Pajak *Online* atau *E-tax* BPPD Kota Malang

Pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang No 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah dan Peraturan Walikota Malang no 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Malang no 20 tahun 2013 tentang tata Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah

menyebutkan bahwa pengertian *online* adalah sambungan langsung antara subsistem satu dengan subsistem lainnya secara elektronik dan terintegrasi serta *real time*, dari pengertian tersebut dapat disimpulkan pajak *online* adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang secara elektronik dan terintegrasi serta *real time*.

1. Maksud dan tujuan program pajak *online* atau *e-tax*:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terutang, terutama kepada jenis pajak yang memiliki nilai transaksi besar, seperti pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir;

2. Sasaran program pajak *online* atau *e-tax*

Sasaran dari program pajak *online* atau *e-tax* adalah pajak restoran, pajak parkir, pajak hiburan dan pajak hotel yang sudah menggunakan sistem komputer/memiliki aplikasi, maupun yang menggunakan perangkat transaksi *cash register*. Penelitian ini hanya menggunakan pajak restoran sebagai jenis pajak *e-tax* yang diteliti, maka pada pajak restoran transaksi yang dikenakan pajak dan terekam oleh sistem antara lain :

- 1) Pembayaran makanan dan minuman;
- 2) Pembayaran pemakaian ruang rapat/ruang pertemuan (*room charge*);

- 3) Pembayaran *service charge*;
 - 4) Pembayaran jasa boga/catering.
3. Manfaat program pajak *online* atau *e-tax*

Program pajak *online* atau *e-tax* yang diselenggarakan BPPD Kota Malang sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh BPPD. Program tersebut diharapkan nantinya dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak.

4. Jumlah wajib pajak yang telah mengikuti program *e-tax*

Berdasarkan kondisi di lapangan dan laporan dari pihak BRI, wajib pajak *e-tax* terhitung sampai dengan akhir Mei 2017 dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Wajib pajak yang sudah terpasang alat *e-tax*, terkoneksi dengan baik dan sudah memulai proses untuk program pajak *online*. Baik dalam hal pelaporan dalam e-SPTPD maupun yang telah melakukan pembayaran *autodebet* dengan e-SSPD. Wajib pajak dengan klasifikasi tersebut berjumlah 66 wajib pajak;
- b. Wajib pajak yang sudah dipasang alat *e-tax*, terkoneksi dan sudah dapat memulai proses CMS, tetapi belum dapat memulai proses untuk program pajak *online* secara keseluruhan. Wajib pajak dengan klasifikasi ini data transaksinya sudah terekam dalam sistem bank dan BPPD. Data yang terekam tersebut dapat dipantau dengan menggunakan aplikasi CMS, tetapi belum dapat melakukan pelaporan menggunakan e-SPTPD dan belum dapat melakukan pembayaran

secara autodebet dengan e-SSPD Wajib pajak dengan klasifikasi tersebut berjumlah 51 wajib pajak

- c. Wajib pajak yang sudah dipasang alat *e-tax*, tetapi belum terkoneksi karena program usahanya masih harus disesuaikan oleh *IT/vendor*. Wajib pajak dengan klasifikasi ini data transaksinya belum dapat terekam oleh sistem. Kecepatan penyelesaian masing-masing *IT/vendor* juga tidak sama. Lebih terkendala penyelesaiannya apabila *vendor* berada di luar kota. Wajib pajak dengan klasifikasi tersebut berjumlah 3 wajib pajak;
- d. Wajib pajak sudah terdaftar alat *e-tax*, tetapi pihak bank masih belum dapat memasang alat karena harus menunggu kesiapan *IT/vendor* wajib pajak. Hal tersebut dimaksud agar terdapat kesamaan bahasa program pada saat pemasangan alat *e-tax* (alasan tersebut sebagaimana hasil audit internal pihak bank). Wajib pajak dengan klasifikasi tersebut berjumlah 6 wajib pajak.
- e. Wajib pajak memiliki potensi untuk mengikuti program *e-tax* atau *e-tax*, dan telah dilakukan pemberitahuan tetapi masih belum dilakukan sosialisasi program pada tempat usaha wajib pajak, dikarenakan menunggu kesediaan wajib pajak untuk dilakukan sosialisasi. Wajib pajak dengan klasifikasi tersebut berjumlah 4 wajib pajak.

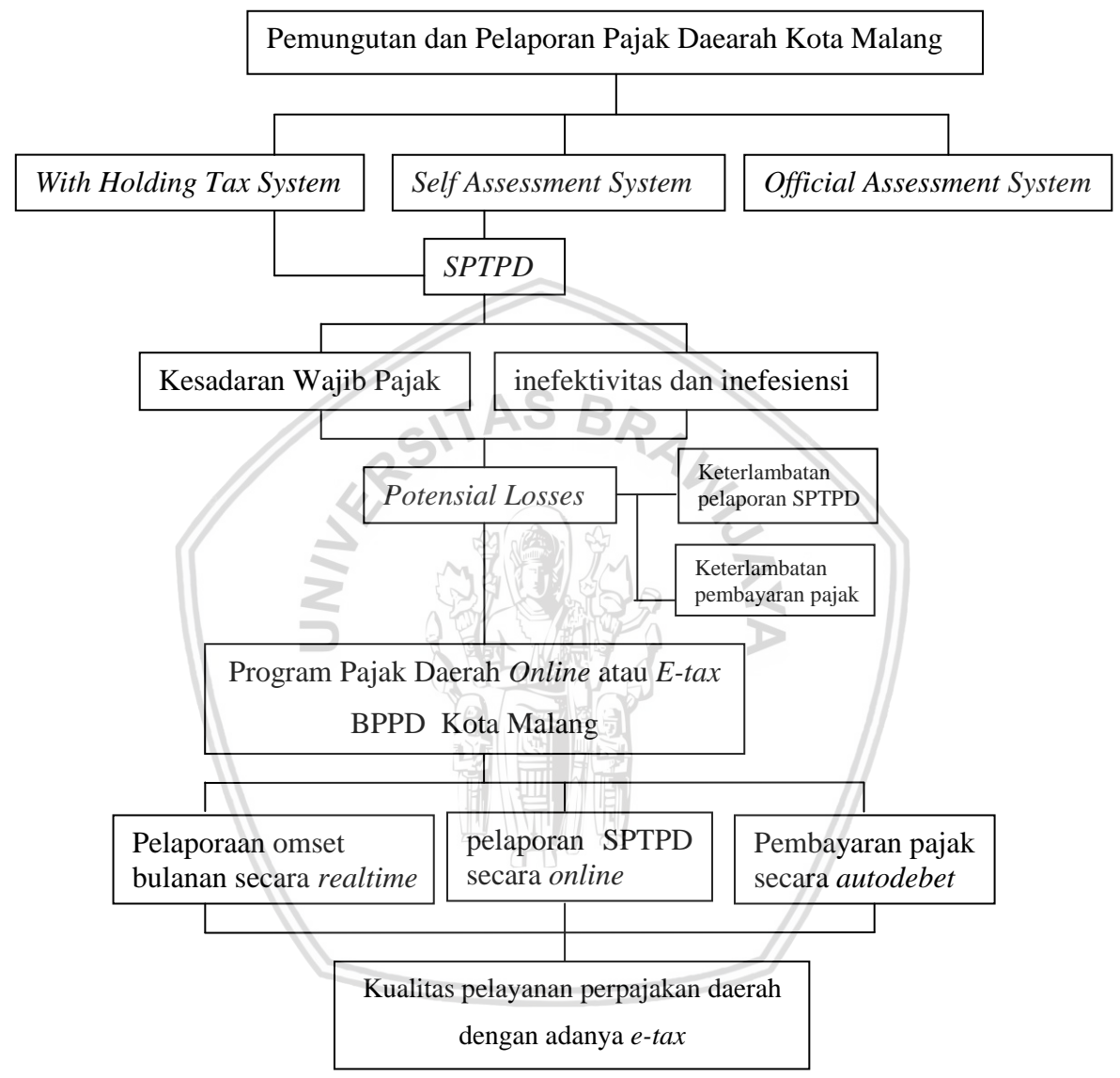
Tabel 5. Pemetaan wajib pajak *e-tax* mulai 28 Oktober 2013-Mei 2017

JENIS PAJAK	STATUS					JUMLAH
	PEMBERITA - HUAN	TERDAFTAR	TERPASANG	TERKONEKSI	AUTODEBET	
RESTORAN	4	2	5	22	51	84
HOTEL	-	-	-	4	24	28
HIBURAN	2	1	2	10	30	45
PARKIR	-	-	-	6	2	8
JUMLAH	4	6	3	51	66	165

Sumber : BPPD Kota Malang 2017



F. Model Kerangka Berpikir



Gambar 2. Model Kerangka Berpikir
 Sumber : Penulis (2017)

Gambar 5 Kerangka pemikiran dapat dijelaskan sebagai berikut. Penelitian ini berangkat dari pemikiran peneliti karena ingin mengetahui bagaimana persepsi kualitas pelayanan perpajakan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dengan adanya program pajak *online* atau *e-tax* yang dilaksanakan oleh BPPD

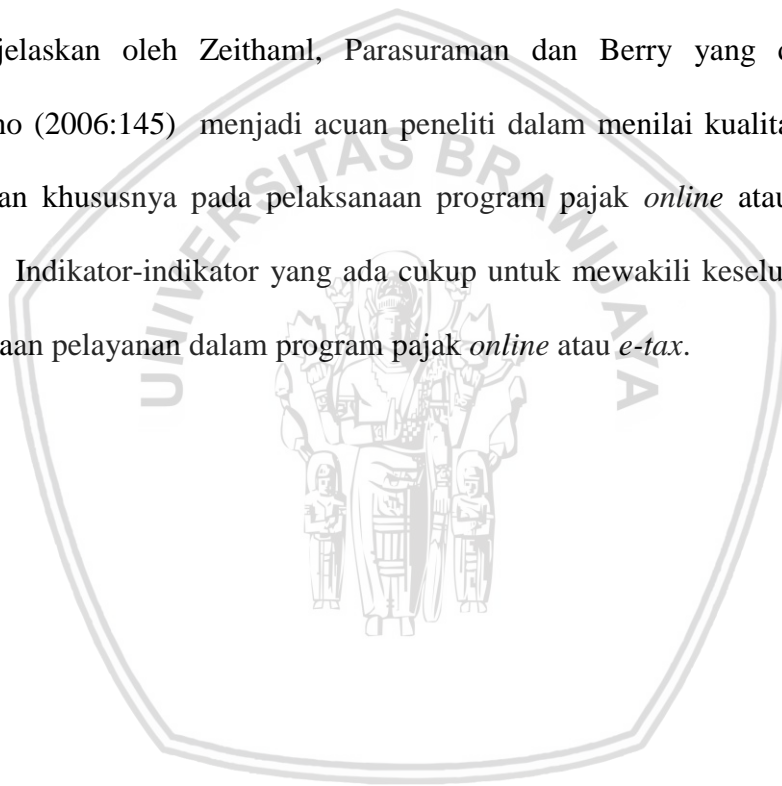


Kota Malang kepada jenis pajak daerah restoran. Sistem pemungutan dan pelaporan pajak daerah dengan menggunakan *self assessment system* mengharuskan pola aktif wajib pajak untuk terbuka, taat dan jujur dalam melaporkan SPTPD. Mekanisme *self assessment* juga mewajibkan wajib pajak untuk melaporkan laporan transaksi usahanya dan menyampaikan secara langsung blanko pengisian ke Dispeda Kota Malang dan membayar melalui bank persepsi yang ditunjuk pemerintah daerah. Mekanisme tersebut memungkinkan wajib pajak kurang terbuka, taat dan jujur dalam pelaporan omset usahanya, sehingga rawan terjadi penghindaran pajak, selain itu memperhatikan keberadaan kantor *block office* Kota Malang yang berada di wilayah timur kota maka dipandang ada inefektifitas dan inefisiensi karena rentang kendali layanan relatif jauh serta memakan waktu. Keadaan tersebut memungkinkan mengurangi sikap kesukarelaan wajib pajak untuk patuh karena proses pelayanan perpajakan yang dianggap tidak memberikan kemudahan dan menuntut sikap pro aktif dari wajib pajak untuk jujur melaporkan omzetnya setiap bulan melalui SPTPD.

Pelayanan perpajakan yang dianggap tidak memberikan kemudahan dan menuntut sikap pro aktif wajib pajak dikhawatirkan dapat menimbulkan *Potensial Losses* yaitu hilangnya potensi-potensi dari pendapatan pajak yang seharusnya dapat dipungut, oleh sebab itu program pajak *online* atau *e-tax* diberlakukan oleh BPPD Kota Malang bagi wajib pajak restoran, hotel, hiburan dan parkir yang mekanisme pelaporannya menggunakan *self assessment*. Program *e-tax* yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengurusan pajak memberikan fasilitas yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak yaitu

diantaranya, pelaporan omzet bulanan secara *realtime*, pelaporan SPTPD secara *online*, dan pembayaran pajak secara *autodebet*.

Persepsi kualitas pelayanan pajak daerah dengan adanya program *e-tax* tersebut dengan menggunakan Undang-undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan beberapa indikator kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Subarsono (2006:145) menjadi acuan peneliti dalam menilai kualitas pelayanan perpajakan khususnya pada pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* Kota Malang. Indikator-indikator yang ada cukup untuk mewakili keseluruhan dalam pelaksanaan pelayanan dalam program pajak *online* atau *e-tax*.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ditetapkan, maka jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. “Pengertian rumusan masalah deskriptif adalah rumusan masalah yang memandu untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam” Sugiyono (2008:209). Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti (Kountur, 2004:105). Penelitian deskriptif digunakan karena dalam penelitian ini hanya untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada secara aktual serta mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Pada penelitian ini, peneliti berusaha mendeskripsikan kualitas pelayanan pajak dengan adanya pelaksanaan program pajak *online* atau *e-tax* oleh BPPD Kota Malang, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode tersebut dianggap tepat untuk membahas permasalahan yang akan diangkat secara mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Dengan pendekatan deskriptif dapat dilakukan eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan permasalahan yang diangkat peneliti, dengan menggunakan

penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pada penerapan program *e-tax* atas wajib pajak restoran di BPPD Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bersifat tentative seiring dengan perkembangan penelitian. Moleong (2007:237) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Batasan masalah adalah sebutan untuk penelitian kuantitatif, sedangkan untuk penelitian kualitatif disebut fokus yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum (Sugiyono,2012:376). Dengan adanya fokus penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam pencarian data secara efektif dan efisien mengenai permasalahan yang akan diangkat. Adapun fokus penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (*meeting the needs of customers*). Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh BPPD Kota Malang melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan. Fokus penelitian yang digunakan dalam menerapkan kualitas pelayanan pada penerapan *e-tax* didioperasionalkan berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 diantaranya :

- a. Keadilan/*Fairness* yaitu *e-tax* memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua wajib pajak restoran tanpa diskriminatif, memberikan kepastian hukum, dan ketentuan-ketentuan perpajakan yang telah diatur diberlakukan secara adil dan benar selama pelaksanaan *e-tax*;
- b. Partisipasi/*participation* yaitu wajib pajak mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan dengan mudah terkait tentang :
 - 1) tata cara atau panduan pelaporan dan pembayaran pajak melalui *e-tax*;
 - 2) persyaratan untuk terdaftar dalam program *e-tax*;
 - 3) waktu penyelesaian atau pelaporan pajak dengan menggunakan *e-tax*;
 - 4) perjanjian atau MOU pelaksanaan program;
 - 5) laporan terkait transaksi yang terekam;
- c. Akuntabilitas/*accountability* yaitu *e-tax* dapat menjamin kepengurusan perpajakan secara tepat waktu.
- d. Transparansi/*transparency* yaitu :
 - 1) Wajib pajak dapat memonitor dan mengevaluasi pemungutan pajak dengan menggunakan *e-tax*
 - 2) Petugas memberikan kejelasan terkait dengan tata cara pelaksanaan program, rincian biaya layanan program, cara pembayaran pajak dengan menggunakan program tersebut, jadwal waktu penyelesaian layanan.
- e. Berdayaguna/*useful* yaitu :
 - 1) *E-tax* memberikan jaminan efisiensi dalam kepengurusan perpajakan dibandingkan dengan pemungutan secara manual yaitu tidak ada

pengulangan yang dilakukan wajib pajak selama proses pengurusan perpajakan

2) *E-tax* menjamin pelayanan pajak secara ekonomis

f. Aksesibilitas/*accessibility* :

1) *E-tax* dapat memberikan pelayanan perpajakan yang mudah dilaksanakan oleh wajib pajak

2) *E-tax* dapat memberikan pelayanan perpajakan yang sederhana/tidak birokratis/tidak berbelit – belit

3) *E-tax* dapat memberikan pelayanan perpajakan yang lancar

2. Kualitas pelayanan perpajakan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145). Kualitas pelayanan perpajakan daerah menggunakan *e-tax* dioperasionalkan dengan fokus sebagai berikut :

a. *Tangibles*/Bukti Fisik yaitu:

1) Tersedianya fasilitas fisik yaitu perangkat keras/*hardware* yang memadai yang mendukung pelaksanaan program *e-tax*;

2) Tersedianya fasilitas fisik yaitu perangkat lunak/*software* yang memadai yang mendukung pelaksanaan program *e-tax*;

3) Terdapat pegawai pranata IT dari penyelenggara program yang dapat menangani dan mengoprasionalkan sistem dengan baik;

b. *Reliability*/reliabilitas yaitu kemampuan *e-tax* untuk menyelenggarakan pelayanan perpajakan secara akurat

c. *Responsiveness*/Daya Tanggap yaitu :

- 1) Adanya penyediaan tempat bertanya (*online assisstant*) dalam membantu wajib pajak;
 - 2) Adanya petugas yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam proses pengurusan perpajakan apabila terjadi gangguan pada sistem *e-tax*;
- d. *Assurance*/jaminan yaitu jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan diantaranya :
- 1) Jaminan keamanan yaitu *e-tax* dapat memberikan rasa aman dan kebebasan dari segala bahaya resiko dalam penggunaan *e-tax*;
 - 2) Kenyamanan pelayanan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas BPPD dan BRI dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak.
- e. *Empathy*/perhatian yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada wajib pajak restoran *e-tax* secara individual

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah yang menjadi penelitian peneliti. Lokasi penelitian yang dipilih dan digunakan oleh peneliti adalah Kota Malang Provinsi Jawa Timur. Lokasi penelitian ini dipilih oleh peneliti karena Kota Malang merupakan kota ke dua setelah DKI Jakarta dan kota pertama di provinsi Jawa Timur yang menjalankan program pajak *online* atau *e-tax*.

Situs penelitian ini adalah lokasi atau tempat dimana peneliti menangkap suatu fenomena yang sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data.

Dalam Penelitian ini, yang dipilih menjadi situs penelitian adalah:

1. BPPD Kota Malang yaitu pelaksana dari program pajak *online* atau *e-tax* yang merupakan upaya inovasi pelayanan perpajakan daerah. Alasan peneliti memilih BPPD Kota Malang tersebut karena BPPD merupakan Badan Pelayanan Pajak yang pertama kalinya menjalankan program *e-tax* di Provinsi Jawa Timur.
2. Wajib pajak restoran yang sudah terdaftar program pajak *online* atau *e-tax*. Dipilihnya wajib pajak restoran yang telah terdaftar dalam wajib pajak *e-tax* sebagai objek penelitian karena jumlah wajib pajak restoran yang terdaftar *e-tax* lebih banyak dibandingkan ke tiga jenis pajak lainnya. Jenis pajak restoran juga merupakan jenis pajak yang memberikan penerimaan pajak terbesar dibandingkan dengan ke tiga jenis pajak lainnya.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data yang menjadi sumber dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder terkait dengan pelaksanaan *e-tax* pada periode Oktober 2013 – Juni 2017. Data primer merupakan data pokok, sedangkan data sekunder merupakan data penunjang.

a. Sumber data primer

Data primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh

subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan berbagai sumber yaitu

- 1) Wajib pajak restoran berjumlah 9 wajib pajak yang terdiri dari 4 wajib pajak restoran *e-tax* yang telah dapat melakukan proses *autodebet*, 2 wajib pajak restoran *e-tax* yang hanya melakukan pelaporan dan perekaman transaksi melalui CMS tidak menggunakan pembayaran secara *autodebet*, 3 wajib pajak restoran yang hanya terkoneksi *e-tax* sehingga perekaman data transaksi menggunakan *e-tax* akan tetapi pelaporan tidak menggunakan *e-tax* dan pembayaran tidak menggunakan *autodebet*.
- 2) Petugas BPPD Kota Malang yaitu Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata IT dan sekaligus anggota Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang
- 3) petugas Bank BRI yaitu Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang dan Kordinator *E-tax* BRI Kota Malang

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2011 : 146).

Data sekunder merupakan data pendukung yang berasal dari dokumen, catatan, laporan, serta arsip yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di BPPD Kota Malang. Tujuan dari adanya data

sekunder yang berupa dokumen dan laporan tersebut adalah untuk mendukung data primer. Data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara selanjutnya akan dihimpun dan dideskripsikan dengan menggunakan data sekunder sebagai pendukung atas jawaban dari responden tersebut.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Menurut Moleong (2007:186) mendeskripsikan 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. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi, peneliti menggunakan wawancara semi struktur. Wawancara semistruktur adalah jenis wawancara dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara dari jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak diminta pendapat, dan ide-idenya (Sugiyono, 2012:233).

b. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen–dokumen. Dokumentasi tersebut dilakukan dengan mencari data mengenai hal–hal atau variabel yang

berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalaah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2011 : 231)

E. Instrumen penelitian

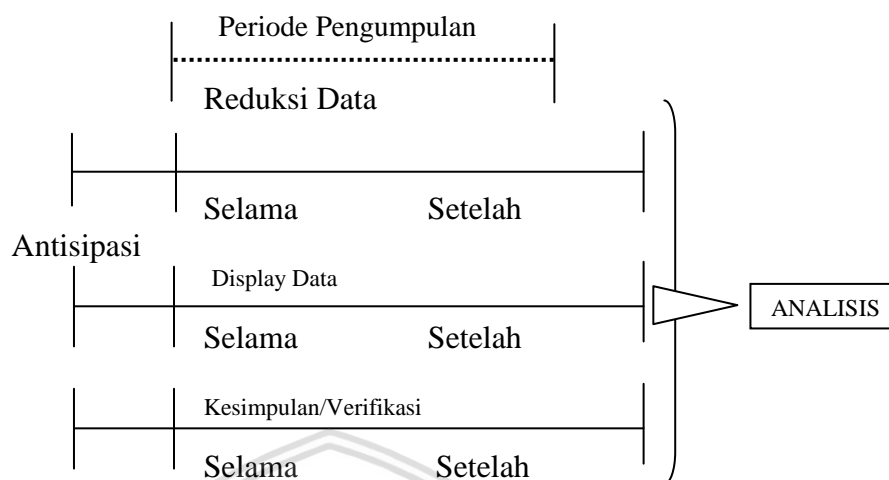
Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi. “Alat pengambil data atau instrumen menentukan kualitas data yang dikumpulkan dan kualitas yang dikumpulkan tersebut menentukan kualitas penelitiannya” (Wisadirana, 2005:59). Jenis instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pedoman wawancara, bertujuan agar wawancara yang peneliti lakukan tidak menyimpang dari tujuan dan fokus penelitian.
2. Perangkat penunjang berupa alat tulis, buku catatan, dan alat rekam suara yang berfungsi sebagai alat bantu yang dilakukan peneliti agar memudahkan dalam melakukan pengumpulan data pada saat wawancara.
3. Dokumen–dokumen yang diperlukan berhubungan dengan pelaksanaan penelitian berupa arsip–arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan program *e-tax* yang dimiliki oleh BPPD Kota Malang. Arsip–arsip tersebut merupakan data sekunder dapat digunakan sebagai sarana pendukung untuk memahami dan menjelaskan masalah yang akan diteliti agar lebih operasional dan memberikan solusi permasalahan yang ada, diantaranya nama wajib pajak program *e-tax*, laporan UPL *e-tax*, laporan status peserta program *e-tax* serta data lainnya yang terkait pada periode periode Oktober 2013 – Juni 2017. Berikut adalah tahapan strategi pencarian data sekunder yang digunakan sebagai pedoman dokumentasi, diantaranya:

- 1) Identifikasi kebutuhan, dapat dilakukan dengan cara membuat pertanyaan sebagai berikut apakah peneliti memerlukan data sekunder dalam memecahkan masalah yang diteliti? jika jawabannya “ya”, selanjutnya jenis dan tipe data sekunder seperti apa yang dibutuhkan ?
- 2) Memilih metode pencarian, dapat dilakukan secara manual dari sumber referensi atau secara terkomputerisasi.
- 3) Menyaring dan mengumpulkan data, dapat dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang benar – benar dibutuhkan dan sesuai dengan penelitian.
- 4) Evaluasi data, tahapan ini dilakukan supaya peneliti bisa mendapatkan kualitas data yang baik dan data yang dibutuhkan terpenuhi. (Mustafa, 2013: 112-113)

F. Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (dalam Moloeng 2007:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam sugiyono (2012:246) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.



Gambar 3. Komponen dalam analisis data (*flow model*)

Sumber : Sugiyono, 2012

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data berupa suatu pernyataan (*statement*) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

2. Reduksi

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2012:247). Pada tahap ini peneliti memilah informasi mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan penelitian. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

3. Penyajian Data

Setelah dilakukan direduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk table dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

E. Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2010 : 327) keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus: (1) mendemonstrasikan nilai yang benar, (2) menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan, dan (3) memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya. Dalam metode penelitian kualitatif setidaknya ada empat hal yang dijadikan dasar untuk mengukur tingkat keabsahan data, yaitu:

a. Kredibilitas (*credibility*)

Kriterium ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Selain itu juga berfungsi untuk mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti (Moleong, 2010 : 327). Kredibilitas penelitian tercapai jika orang-orang di

dalamnya mengenali kebenaran temuan-temuan dalam konteks sosial mereka sendiri.

b. Keteralihan (*transferability*)

Merupakan pengetahuan spesifik yang diperoleh dari temuan suatu riset yang bisa ditransfer ke latar yang lain. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti diharapkan mampu mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks.

c. Kebergantungan (*dependability*)

Kriterium kebergantungan merupakan substitusi dari istilah realibilitas dalam penelitian kuantitatif. Dimana keakuratan dan konsistensi dalam penelitian kualitatif dapat tercapai jika temuan penelitian satu sama lain.

d. Kepastian (*confirmability*)

Yaitu data yang dihubungkan dengan sumbernya sehingga pembaca dapat menentukan bahwa kesimpulan penafsiran yang ada muncul secara langsung dari sumbernya.

Selain itu untuk menguji keabsahan data penelitian kualitatif digunakan pula teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 2005 : 224). Teknik Triangulasi ini meliputi:

a. Triangulasi Sumber

Yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton dalam Moleong, 2010 : 330-331). Hal tersebut dapat dicapai

dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

b. Triangulasi Metode

Yaitu dengan melakukan pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang berbeda.

c. Triangulasi Penyidik

Teknik ini dilakukan dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data, dengan membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

d. Triangulasi Teori

Teknik ini dilakukan dengan melakukan pembandingan terhadap analisis yang ada dengan teori-teori yang ada. Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, dilakukan secara induktif atau logika. Selanjutnya membandingkan dengan hipotesis yang melaporkan hasil penelitian disertai dengan penjelasan sebagaimana dikemukakan dengan jelas.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yakni membandingkan hasil wawancara dari informan mengenai analisis penerapan *e-tax* pada wajib pajak restoran di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.



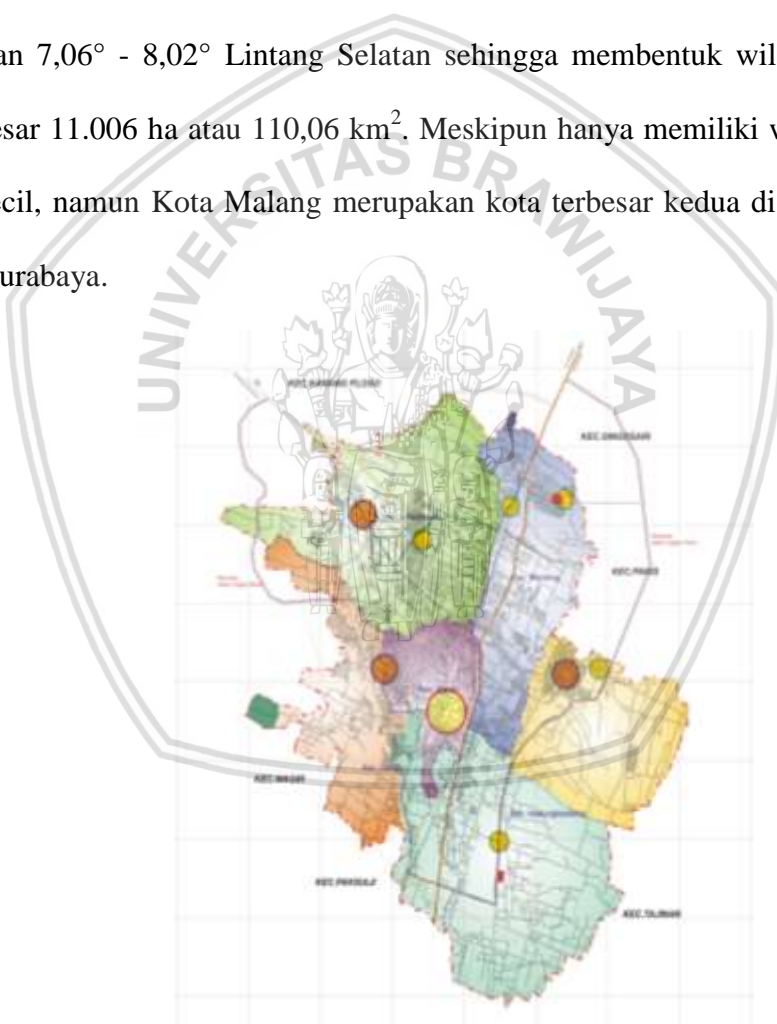
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang secara geografis terletak pada posisi 112,06 -112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan sehingga membentuk wilayah dengan luas sebesar 11.006 ha atau 110,06 km². Meskipun hanya memiliki wilayah yang relatif kecil, namun Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya.



Gambar 4 Peta Wilayah Kota Malang
Sumber. RPJDM Kota Malang 2015

Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang dengan wilayah batas administrasi sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang;
- b. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang;
- c. Sebelah Barat : berbatasan dengan Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang;
- d. Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang. Dalam ketetapan tentang pembagian wilayah, Kota Malang secara administratif terbagi menjadi 5 (lima) kecamatan dengan jumlah kelurahan sebanyak 57 (lima puluh tujuh) kelurahan.

2. Kesejahteraan dan Kondisi Perekonomian

Pencapaian pemerintah daerah dalam mewujudkan pemerataan ekonomi bagi masyarakat Kota Malang, dapat diindikasikan dari tingkat pencapaian Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) baik menggunakan dasar penghitungan harga konstan maupun harga berlaku. PDRB ini dikelompokkan ke dalam sembilan sektor, yaitu pertanian, pertambangan dan penggalian, industri pengolahan, listrik, gas dan air bersih, bangunan, perdagangan, hotel dan restoran, pengangkutan dan komunikasi, keuangan, persewaan dan jasa perusahaan, serta jasa-jasa. Perhitungan PDRB dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu berdasarkan Atas Dasar Harga Berlaku dan Atas Dasar Harga Konstan pada tahun tertentu. Tahun yang dipergunakan sebagai dasar penghitungan adalah Tahun 2000. Dilihat dari data PDRB, Kota Malang mempunyai nilai PDRB yang tinggi berturut-turut dari sektor tersier, sekunder dan terakhir sektor tersier lagi. Sektor Primer tidak terlalu

banyak memberikan kontribusi bagi Kota Malang. Fenomena ini menunjukkan bahwa tipikal Kota Malang bukanlah daerah agraris yang mengandalkan bidang pertanian, dan bukan pula sebagai kawasan pertambangan dan/atau galian. Lebih jelasnya, ketiga sektor tertinggi penyumbang PDRB Kota Malang adalah:

- a. Perdagangan, hotel dan restoran (sektor tersier),
- b. Industri pengolahan (sektor sekunder), dan
- c. Jasa-jasa (sektor tersier)

Tabel 6. PDRB Atas Dasar Harga Konstan (ADHK) Kota Malang Tahun 2009-2013 (dalam jutaan rupiah)

No	Lapangan Usaha	2011	2012	2013
1	Pertanian	52.982,13	52.161,16	51.7171,79
2	Pertambangan dan Penggalian	6.04183	5.896,22	5.684,55
3	Industri Pengolahan	4.521.178,77	4.809913,23	5.057.287,07
4	Listrik, Gas dan Air Bersih	253.344,93	273.698,30	295.361,52
5	Bangunan	406.693,04	443.498,76	484.070,03
6	Perdagangan, Hotel dan Restoran	6.191.342,82	6.764.892,36	7.315.892,84
7	Pengangkutan dan Komunikasi	492.812,03	531.807,80	575.756,40
8	Keuangan, Persewaan dan Jasa Perusahaan	1.147.143,50	1.227.667,56	1.311.652,32
9	Jasa – Jasa	1.966.921,35	2.067.445,18	2.195.916,22

Sumber : Kota Malang dalam Angka Tahun 2009-2013

Dengan demikian, untuk semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Malang, upaya-upaya bidang ekonomi yang dapat dilakukan dan perlu untuk terus dikembangkan adalah dengan memberikan perhatian yang tinggi terhadap jenis-jenis usaha di tiga bidang tersebut, maupun jenis-jenis usaha yang pada dasarnya

menjadi penunjang dari ketiga sektor ekonomi yaitu Perdagangan, Hotel dan Restoran; Industri Pengolahan; Jasa-Jasa.

3. Gambaran Umum BPPD Kota Malang

a. Sejarah Perubahan dari Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Malang menuju Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang No 48 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah dan Peraturan Walikota Malang No 84 tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Layanan Pajak Daerah Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah, pada awal tahun 2017 nama Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Malang telah berubah nama menjadi BPPD Kota Malang. Hal tersebut dilakukan berdasarkan kajian khusus, termasuk studi banding langsung ke daerah-daerah yang menerapkan pengelolaan Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk mengoptimalkan pelayanan dan tahapan pemungutan pajak daerah. Diantaranya Kota Banda Aceh serta dua kota di Sumatera Utara, yakni Medan dan Tebing Tinggi. Perubahan nama ini bukan tanpa sebab. Perubahan nama tersebut terjadi karena Kota Malang mempunyai potensi pendapatan pajak yang progresif. Potensi pendapatan ini dapat dilihat dari target awal BPPD untuk pendapatan pajak daerah di akhir tahun 2016 sebesar Rp 222.000.000.000 (dua ratus dua puluh dua miliar rupiah). Ternyata realisasinya cukup jauh melebihi target tersebut, yaitu Dispenda berhasil meraup sebesar Rp 360.000.000.000 (tiga ratus enam puluh miliar rupiah)

dari pendapatan daerah. Perubahan nama dinas guna lebih memaksimalkan potensi pajak yang ada di Kota Malang. Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kelola (SOTK) dari dinas menjadi badan, tentu menyebabkan struktur dirombak total. Jika sebelumnya dalam bentuk dinas, Dispenda memiliki 1 sekretaris dinas, 4 kepala bidang dan 15 kepala seksi (kasi). Dengan perubahan ini menjadi 1 sekretaris dinas, 3 kepala bidang dan 11 kepala seksi. Perubahan SOTK di Dispenda yang kini berubah menjadi BPPD ternyata lebih ramping dan efisien dari segi struktur organisasi.

Pada formasi yang baru ini, BPPD menyiapkan lima UPT di masing-masing kecamatan dengan penyesuaian SOTK yang baru. Perubahan tersebut menyebabkan perubahan Tupoksi dari beberapa staf Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berkantor di *Block Office*. Beberapa petugas tersebut akan pindah ke UPT yang tersebar di lima kecamatan yang meliputi wilayah Lowokwaru, Blimbing, Klojen, Sukun, dan Kedungkandang. Lokasi kantor tiap-tiap UPT pun berada satu area dengan kantor kecamatan setempat. Persebaran petugas tersebut sangat bermanfaat dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat diwujudkan dengan semakin dekatnya jangkauan pelayanan kepada masyarakat, khususnya para wajib pajak, diantaranya kemudahan dalam menjangkau para wajib pajak, mendata objek pajak baru serta potensi memperpendek rentang kendali pelayanan pajak daerah dengan seperti itu memungkinkan kinerja BPPD dapat lebih maksimal. Hal ini memungkinkan proses pelayanan terkait pajak daerah tak perlu dilakukan ke kantor pusat di *Block Office*, melainkan cukup datang ke UPT terdekat.

Penambahan UPT memberikan keuntungan dalam upaya optimalisasi pelayanan dan pemungutan pajak daerah. Tentu saja, untuk menjalankan dan memaksimalkan potensi tiap UPT, maka dibutuhkan pula jumlah personil yang memadai, karena personil inilah yang nantinya berperan sebagai pelayanan utama. Penambahan jumlah personil ini diharapkan akan berdampak pada peningkatan potensi pajak dengan maksimal. Pajak nantinya akan kembali lagi untuk pembangunan Kota Malang dan kemakmuran masyarakat. Pemerintah Kota Medan yang sudah menerapkan sistem seperti itu, berhasil meraup target Pendapatan Asli Daerah (PAD) hingga triliunan rupiah. Sistem inilah yang akan diadopsi Dispenda Kota Malang, agar target PAD bisa terserap maksimal, bahkan surplus seperti 2015 lalu.

b. Profil Organisasi BPPD

BPPD merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan khususnya pemungutan Pajak Daerah. BPPD dipimpin oleh Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Tugas dan fungsi BPPD :

- 1) BPPD mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pemungutan Pajak Daerah.
- 2) Untuk melaksanakan tugas, BPPD menyelenggarakan fungsi:
 - a) penyusunan perencanaan strategis perangkat daerah;
 - b) penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah;
 - c) pengembangan potensi pajak daerah;

- d) pendataan, pendaftaran, dan penetapan pajak daerah;
- e) pemungutan pajak daerah;
- f) penyelesaian keberatan pajak daerah;
- g) penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayaran atas pajak daerah;
- h) pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan pajak daerah;
- i) penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- j) pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran pajak daerah;
- k) pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam kewenangannya;
- l) pengelolaan administrasi umum;
- m) pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional; dan
- n) penyelenggaraan UPT.

c. Susunan Organisasi BPPD

- 1) Kepala Badan;
- 2) Sekretariat, terdiri dari:
 - a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 - b) Subbagian Umum;
- 3) Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan, terdiri dari :
 - a) Subbidang Pendataan;
 - b) Subbidang Pendaftaran; dan
 - c) Subbidang Penetapan;



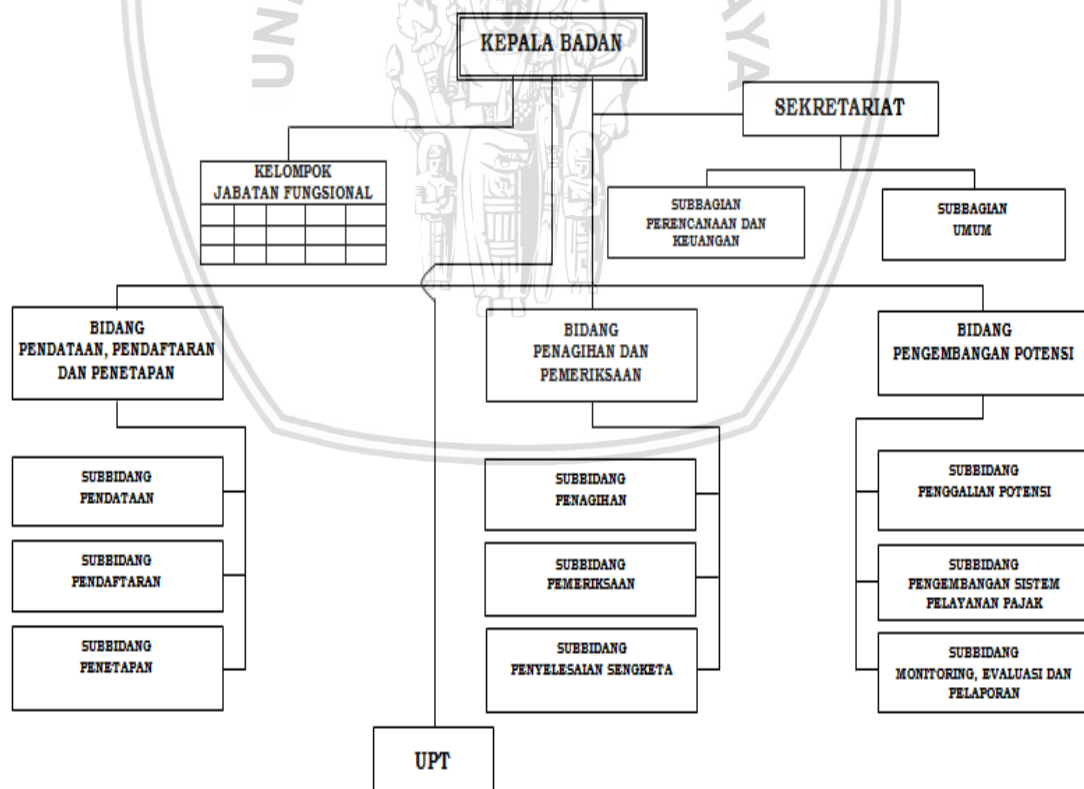
- 4) Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, terdiri dari:
 - a) Subbidang Penggalian Potensi;
 - b) Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak; dan
 - c) Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan;
- 5) UPT;
- 6) Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah serta Peraturan Walikota Malang Nomor 54 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Unit Pelaksana Teknis Layanan Pajak Daerah yang selanjutnya disebut UPT Layanan Pajak Daerah adalah unit pelaksana teknis layanan pajak daerah pada BPPD Kota Malang. Susunan Organisasi UPT Layanan Pajak Daerah terdiri dari Kepala UPT dan Kelompok Jabatan Fungsional. Pada UPT Layanan Pajak Daerah dapat dibentuk struktur pembagian tugas internal yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan yang merupakan jabatan non struktural yang secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala UPT Layanan Pajak Daerah. UPT Layanan Pajak Daerah Kota Malang terdiri dari :

- a. UPT Layanan Pajak Daerah Kecamatan Klojen;
- b. UPT Layanan Pajak Daerah Kecamatan Blimbing;
- c. UPT Layanan Pajak Daerah Kecamatan Kedungkandang;
- d. UPT Layanan Pajak Daerah Kecamatan Lowokwaru; dan
- e. UPT Layanan Pajak Daerah Kecamatan Sukun

d. Tata kerja UPT

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala UPT dan Pejabat Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan masing-masing maupun antara satuan organisasi dalam lingkungan pemerintah daerah serta instansi lain sesuai dengan tugas masing-masing. Kepala UPT berkewajiban memberikan petunjuk, bimbingan dan mengawasi pekerjaan bawahan yang berada dalam lingkungannya. Pejabat Fungsional pada UPT Layanan pajak daerah secara teknis administratif bertanggung jawab pada kepala badan dan secara teknis operasional berada dibawah koordinasi dan bertanggung jawab pada Kepala UPT.



Gambar 5. Bagan susunan organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang (2017)

B. Program Pajak *Online* atau *E-tax* BPPD Kota Malang

Diberlakukannya program *e-tax* didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang jenis pajak daerah yang dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah atau dibayar sendiri oleh wajib pajak. Pada jenis pajak yang sistemnya Menghitung Pajak Sendiri (MPS) atau disebut dengan *Self Assessment* perlu penanganan khusus dalam hal pemungutannya terutama untuk pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir. Mekanisme *Self Assessment* memungkinkan wajib pajak kurang terbuka, taat dan jujur dalam pelaporan omset usahanya, sehingga rawan terjadi penghindaran pajak. Mekanisme *Self Assessment* juga mewajibkan wajib pajak untuk melaporkan laporan transaksi usahanya, melaporkan SPTPD untuk mengisi dan menyampaikan secara langsung blanko pengisian ke kantor BPPD, dan membayar melalui bank persepsi yang ditunjuk pemerintah daerah. Memperhatikan keberadaan kantor *block office* Kota Malang yang berada di wilayah timur kota maka dipandang ada inefektifitas dan inefisiensi karena rentang kendali layanan relatif jauh serta memakan waktu. BPPD sebagai penyelenggara pelayanan publik mencanangkan program *e-tax* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaporkan dan membayarkan pajak daerah.

Pelaksanaan program *e-tax* diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang No 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah dan Peraturan Walikota Malang no 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Malang no 20 tahun 2013 tentang tata Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan

Pembayaran Pajak Daerah menyebutkan bahwa pengertian *online* adalah sambungan langsung antara subsistem satu dengan subsistem lainnya secara elektronik dan terintegrasi serta *real time*, dari pengertian tersebut dapat disimpulkan pajak *online* adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang secara elektronik dan terintegrasi serta *real time*.

1. Tugas atau kewajiban BPPD Kota Malang, bank persepsi yang ditunjuk oleh pemerintah daerah, dan wajib pajak :

a. Tugas atau kewajiban BPPD Kota Malang sebagai pelaksana program *e-tax*:

- 1) Membuka rekening giro penerimaan pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir pada bank persepsi yang ditunjuk oleh daerah;
- 2) Melakukan sosialisasi kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui bank penerima pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir;
- 3) Melakukan rekonsiliasi dan monitoring setiap bulan atas pemindah bukuan hasil penerimaan pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir;
- 4) Rekonsiliasi data dan pembayaran dilakukan oleh BPPD, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dan bank penerima pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir

dengan mengacu kepada data elektronik dan rekening koran melalui *Cash Management System (CMS)*;

- 5) Melakukan pendampingan, pengawasan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh bank penerima pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir;
 - 6) Melaksanakan sistem pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir dan laporannya;
 - 7) Menetapkan wajib pajak hotel, wajib pajak restoran, wajib pajak hiburan dan wajib pajak parkir yang melakukan *online system* pajak daerah.
- b. Tugas atau kewajiban bank persepsi daerah sebagai penerima pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir :
- 1) Menerima pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir secara *autodebet* dari wajib pajak;
 - 2) Memberikan jasa giro atas rekening giro penerimaan pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir BPPD Kota Malang yang berada di Bank persepsi yang ditunjuk oleh daerah;
 - 3) Mengembangkan *CMS* guna keperluan BPPD Kota Malang untuk memonitor data transaksi harian wajib pajak;
 - 4) Menyiapkan seluruh sarana dan prasarana sampai dengan berfungsinya jaringan dalam pelaksanaan *online system* pajak daerah;
 - 5) Melakukan pendampingan, pengawasan atas pengembangan jaringan dalam pelaksanaan *online system* pajak daerah;

- 6) Melaksanakan sistem pembayaran pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui *CMS*.
- c. Tugas atau kewajiban wajib pajak daerah sebagai sasaran pelaksanaan *online system* pajak daerah :
- 1) Monitor transaksi penerimaan pembayaran;
 - 2) Monitor perkiraan tagihan pajak;
 - 3) Melaporkan SSPD & SPTPD *paperless*;
 - 4) Mengelola saldo rekening.

2. Kapasitas Pendukung Pelaksanaan Program *e-tax*

a. Dasar Hukum

- 1) UU RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- 2) Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah;
- 3) Perwali Malang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah;
- 4) Perwali Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013;
- 5) Nota kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tentang layanan jasa perbankan secara *Online*;

- 6) Perjanjian kerja sama antara Pemerintah Kota Malang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tentang pelaksanaan program *e-tax* untuk jenis pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir.

3. Penganggaran

Anggaran program *e-tax* untuk pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak serta *amaintenance* disiapkan pihak perbankan sebagai bagian dari bentuk kerja sama dengan Pemerintah Kota Malang. Sedangkan anggaran operasional pelaksanaan yang dialokasikan dalam bentuk kegiatan yang telah tercantum dalam tupoksi BPPD berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang Tahun 2014.

4. Pihak yang terkait dengan pelaksanaan pajak *online* atau *e-tax*

- a. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi;
- b. Kepala BPPD Kota Malang beserta seluruh jajaran;
- c. Pihak perbankan, dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Wilayah Malang dan Cabang Malang Kawi;
- d. Jajaran Legislatif, terutama Komisi B DPRD Kota Malang;
- e. Jajaran Eksekutif, antara lain Sekretris Daerah (Sekda), Asisten Umum, BPKAD, Bagian Hukum, Bagian Organisasi, Bagian Kerjasama Pemerintah Kota Malang;
- f. Perwakilan konsultan pajak;
- g. Satgas peningkatan pelayanan pajak daerah program *e-tax* pada BPPD Kota Malang yaitu tim regulasi dan kebijakan, tim sosialisasi dan kerjasama, tim teknis *IT* dan *maintenance* yang terdiri dari 14 personil.

h. Masyarakat yaitu terutama wajib pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir.

5. Langkah Pengembangan Program *e-tax* Pajak Daerah Kota Malang

a. Tahap perencanaan

- 1) Studi referensi dan komparasi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta serta studi banding ke Pemerintah Kabupaten Bogor pada tanggal 3 Oktober 2013;



Gambar 6. Studi referensi dan komparasi ke Pemprov DKI Jakarta, diterima langsung oleh Wakil Gubernur DKI Jakarta dan selanjutnya pertemuan dengan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Propinsi DKI Jakarta
Sumber : BPPD Kota Malang (2017)

- 2) Penyusunan Peraturan Walikota Malang terkait pelaksanaan pajak *online*, khususnya untuk pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir;



Gambar 7. Satgas peningkatan pajak daerah bersama tim legal *drafting* Kota Malang menyusun regulasi sebagai dasar pelaksanaan pajak *online* (Peraturan Walikota, nota kesepahaman dan perjanjian kerjasama pajak *online*)
Sumber : BPPD Kota Malang (2017)

- 3) Konsultasi secara formal maupun non formal dengan pihak DPRD kota Malang, terutama pada Komisi B dan Badan Anggaran Kota Malang;
- 4) Pembahasan *draft* nota kesepahaman dan perjanjian kerjasama pelaksanaan pajak *online* antara Pemerintah Kota Malang dengan BRI Malang;
- 5) Penyampaian surat pemberitahuan kepada wajib pajak restoran, hotel, hiburan dan parkir di Kota Malang terkait dengan program *e-tax*;
- 6) Sosialisasi *e-tax* melalui media cetak dan elektronik yang terdapat di Kota Malang.
- 7) Sosialisasi Bersama, dilakukan ketika pengenalan awal *e-tax* di tahun 2013 kepada wajib pajak yang berpotensi untuk di pasang alat *e-tax*. Sosialisasi dilakukan bersamaan dengan *Launching* program pada *online* pada tanggal 21 Oktober 2013 kepada para pemegang saham, pengurus komunitas/paguyuban, dan para wajib pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir sasaran peserta pajak *e-tax*.



Gambar 8. Sosialisasi pelaksanaan *e-tax* Kota Malang kepada wajib pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir
Sumber : BPPD Kota Malang, 2017

b. Tahap persiapan teknis

- 1) Penandatanganan nota kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan BRI serta peluncuran penggunaan program pajak *online* oleh Walikota Malang pada tanggal 28 Oktober 2013. Tahap persiapan teknis berlangsung pada akhir Oktober – Nopember 2013



Gambar 9. Penandatanganan nota kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan PT Bank Rakyat Indonesia tentang pemanfaatan layanan jasa perbankan secara *online*
Sumber : BPPD Kota Malang, 2017

- 2) Melakukan perjanjian kerjasama dengan BRI tentang pelaksanaan program pajak *online* pada tanggal 30 Oktober 2013;
- 3) Sosialisasi teknis secara langsung kepada masing-masing wajib pajak di tempat usaha secara bertahap, dengan menghadirkan tim *IT/programmer* wajib pajak;



Gambar 10. Sosialisasi intensif antara tim teknisi BPPD Kota Malang bersama dengan Tim IT BRI kepada pengelola dan teknisi wajib pajak
Sumber : BPPD Kota Malang, 2017

- 4) Melakukan sinkronisasi pada sistem transaksi usaha wajib pajak agar terkoneksi dengan *server* BPPD;



Gambar 11. Proses sinkronisasi program di lokasi usaha wajib pajak
Sumber : BPPD Kota Malang, 2017

- 5) Pemasangan perangkat *e-tax* yang memungkinkan wajib pajak mampu mengirim data transaksi usaha kepada pihak BRI dan BPPD atau *server* BPPD dapat mengambil data transaksi usaha secara periodik;



Gambar 12. Pemasangan perangkat *online* pada sistem komputer usaha wajib pajak

Sumber : BPPD Kota Malang, 2017

- 6) Proses pendaftaran sebagai nasabah BRI oleh wajib pajak sebagai syarat pembayaran pajak secara *autodebet* dan penjelasan tentang *CMS* sebagai fasilitas perbankan yang mendukung pajak *online*;
 - 7) Pendampingan teknis oleh pihak BRI dan BPPD untuk pelaksanaan perdana pelaporan dan pembayaran pajak secara *online*.
- c. Tahap pelaksanaan teknis pada bulan Desember 2013 dan seterusnya
- 1) Dimulai awal bulan berjalan, secara *online* wajib pajak akan mulai mengirim data transaksi harian kepada pihak BRI dan BPPD atau *server* BPPD mengambil data transaksi wajib pajak;
 - 2) Bulan berikutnya pada saat masa pembayaran pajak, wajib pajak berhak melakukan penyesuaian atau *adjustment* sebagai bentuk rekonsiliasi dan klarifikasi atas data transaksi yang sudah terekam melalui *website* dengan jalur khusus yang aman;
 - 3) Wajib pajak mengakui ketentuan pajak daerah yang harus dibayar dan melakukan persetujuan untuk *autodebet* dari rekening BRI yang dimiliki;

- 4) Wajib pajak bisa mencetak sendiri bukti pembayaran pajak *online* setelah *autodebet*;
 - 5) Teknisi dari BPPD melakukan pemantauan secara *online* dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak;
 - 6) Tim teknisi BRI juga melakukan pemantauan terhadap beroperasinya perangkat *e-tax*, sebagai bagian dari tanggung jawab perawatan alat dan jaringan *online*.
- d. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan *e-tax* telah diatur dalam surat tugas Unit Pelaksana Lapangan (UPL) *e-tax* yang terdiri diantaranya :
- 1) Ketua satgas : Dwi Cahyo TY, S.Sos. MM
 - 2) Sekretaris satgas : Fauzan Indra Saputra, S.STP, M.si
 - 3) Anggota : Staff BPPD Kota Malang sejumlah 12 personil

6. Sistem Pengamanan pada *E-tax*

Ada beberapa Pengamanan sistem yang dilakukan BRI untuk sistem *e-tax* pada aplikasi *CMS* yang digunakan oleh wajib pajak :

- 1) Pengamanan Transportasi/Jaringan
 - a) *Socket Secure Layer* (SSL) 128 bit yaitu lapisan keamanan untuk melindungi transaksi di *website* dengan enkripsi data yang canggih. SSL meningkatkan kepercayaan pengunjung *website* untuk melakukan transaksi *e-tax*.

b) *Hypertext transport protocol secure (HTTPS)* yaitu protokol yang valid dan aman dimana data melalui protokol *HTTPS* ini telah di lindungi dengan sistem encryp melalui berbagai format, sehingga hal ini akan menyulitkan bagi orang lain yang ingin meretas dokumen yang dikirim menggunakan media *HTTPS*. *HTTPS* mengantisipasi terjadinya *error* program sebuah data dan kerusakan *server* akibat kegagalan koneksi yang di sebabkan perusahaan atau pihak yang tidak bertanggung jawab.

2) Pengamanan Aplikasi

- a) *User ID* dan *Password*, *user id* dan *password* ini berfungsi untuk pengamanan ketika wajib pajak akan melaukan *login* pada sistem *CMS*
- b) *Secure ID Token* yaitu teknologi pengamanan tambahan yang selalu menghasilkan password yang berbeda setiap kali digunakan.



Gambar 13. Perangkat Pengaman Pada Sistem *E-Tax*
Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah(BPPD) Kota Malang

3) Pengamanan yang didefinisikan Pengguna:

- a) *User Access Matrix (UAM)* yaitu komponen sistem yang mengatur hak akses pengguna untuk mendukung keamanan sistem keseluruhan yaitu keamanan terhadap fitur, rekening, dan limit transaksi;
- b) *Transaction Management Approval Verification Matrix (AVM)* yaitu komponen sistem yang memberikan verifikasi persetujuan terhadap pengguna untuk mendukung keamanan seluruh sistem. Sistem

memerlukan persetujuan pengguna/wajib pajak hanya data transaksi yang dapat untuk di *expose*. Pengaturan yang berhubungan dengan proses persetujuan transaksi, dibagi menjadi:

1. *User* pembuat transaksi (*Maker*)
2. *User* verifikasi transaksi (*Checker*)
3. *User* approval transaksi (*Signer*)

7. Fasilitas Penunjang Pelaksanaan *E-tax* diantaranya :

1) Perangkat Keras/*Hardware*

Perangkat Keras/*Hardware* digunakan pada BPPD Kota Malang untuk menunjang pelaksanaan program *e-tax* antara lain :

- a) *Server*;
- b) *Personal Computer (PC) operator*
- c) Perangkat *v-sat*
- d) Jaringan internet

Sarana yang digunakan pada wajib pajak untuk menunjang pelaksanaan program *e-tax* antara lain :

- a) *Personal Computer (PC) POS*
- b) *Mini Personal Computer (PC)*
- c) Modem dan sim VPN



Gambar 14. Perangkat *e-tax* yang dipasang pada sistem wajib pajak
Sumber : BPPD Kota Malang, 2017

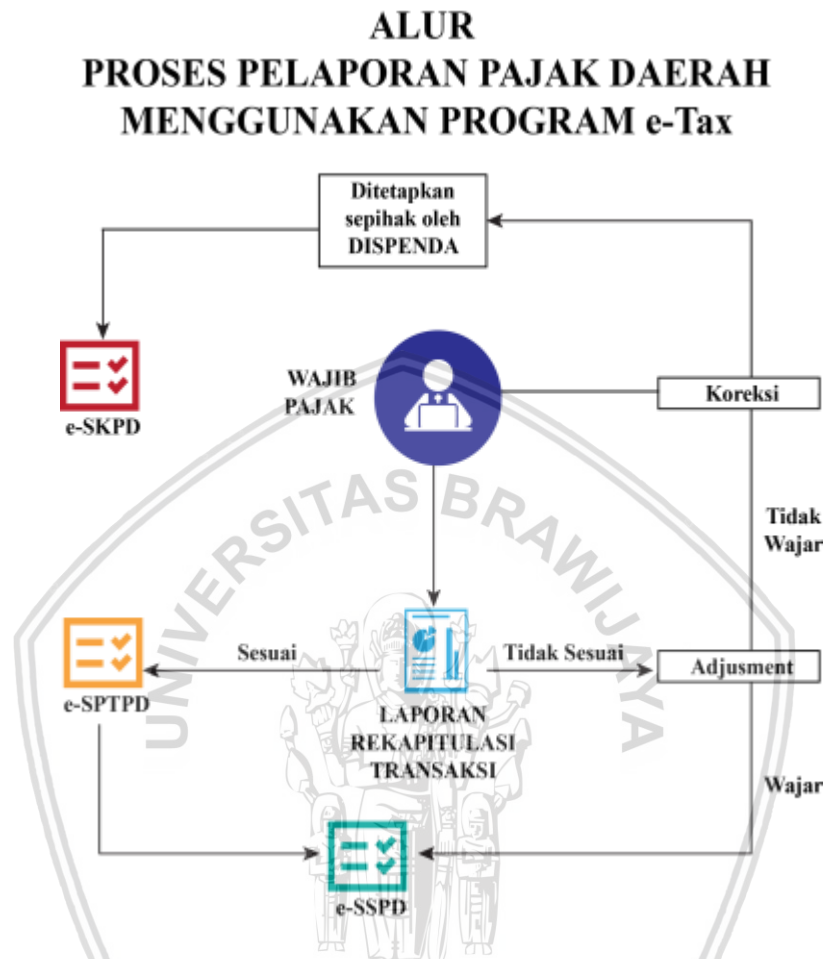
2) Perangkat Lunak/*Software*

Beberapa vendor sistem *e-tax* pada Restoran yang telah tersedia pada program ini diantaranya :

- a) *Raptor*
- b) *Solis*
- c) *Quinos*
- d) *Maxial*
- e) *Realta*
- f) *iGourmet*
- g) *Epoint Pos*
- h) *Transight*
- i) *Isipos*
- j) *Aloha*
- k) *Data DG (Recams)*
- l) *Scap*
- m) *Wynn Pos*
- n) *Sogo Pos*
- o) *Ravintola*



8. Alur proses pelaporan pajak daerah menggunakan program *e-tax* :



Gambar 15. Alur Proses Pelaporan Pajak Daerah Program *E-tax*
Sumber. Data diolah 2017

- a. Wajib pajak yang telah terdaftar dalam program *e-tax* berikutnya akan dipasang alat pendukung program tersebut yang disebut *barebone*. *Barebone* yaitu *mini personal computer* dimana di dalamnya telah diinstal *software* yang berfungsi untuk menarik data transaksi harian dari wajib pajak. Dimulai saat awal bulan berjalan, secara *online barebone* akan merekam data transaksi harian wajib pajak dengan sistem *store and forward*
- b. Setiap data yang telah ditarik dan ditampung di *Barebone*, selanjutnya dikirim ke *server BRI*. *Server BRI* akan memproses data transaksi dan

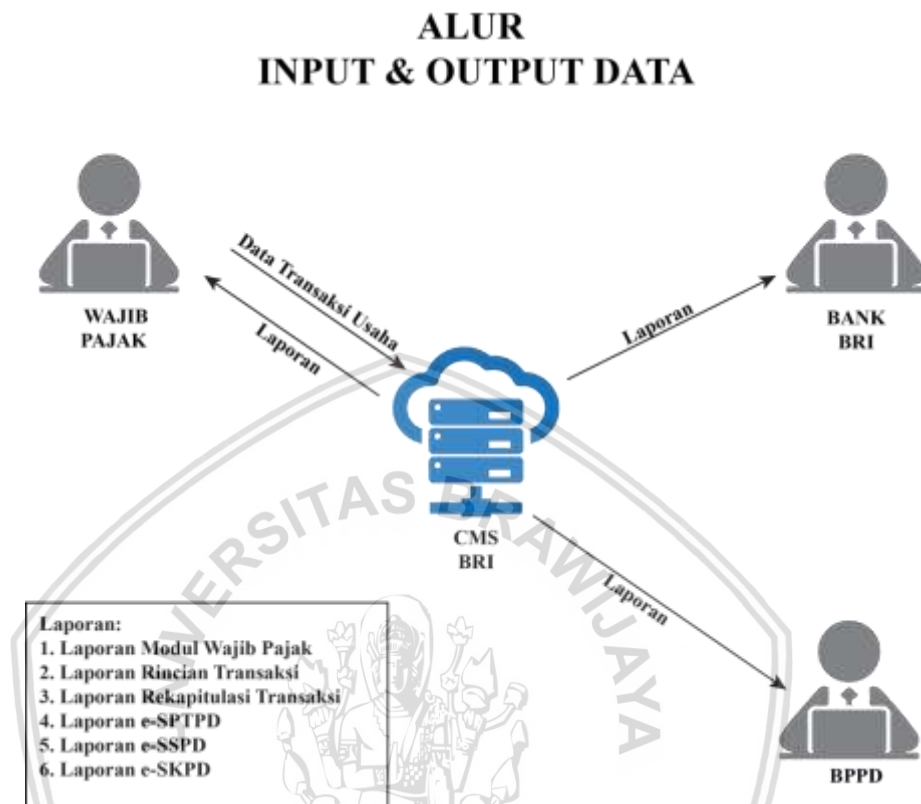
nominalnya. Setelah akhir bulan BRI membuat perkiraan pajak sesuai dengan data yang telah diproses oleh *server* BRI. BPPD Kota Malang dapat melakukan akses data dan menerima data.

- c. BPPD dapat memantau rekening beserta transaksi yang dilakukakan oleh wajib pajak setiap saat dengan menggunakan aplikasi *CMS* dari BRI.
- d. Bulan berikutnya pada saat masa pembayaran pajak, wajib pajak mempunyai waktu 1-30 hari untuk membuat e-SPTPD (elektronik-Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).
- e. Wajib pajak berhak melakukan *adjustment* sebagai bentuk rekonsiliasi dan klarifikasi atas data transaksi yang sudah terekam melalui *CMS* dengan jalur khusus yang aman dan ketetapan yang telah dibuat oleh pihak BRI. Rekonsiliasi dan klarifikasi tersebut dapat dilakukan oleh wajib pajak dengan syarat wajib pajak berkewajiban menjelaskan rekonsiliasi yang telah dibuat. Alasan tersebut tentunya harus berdasarakan bukti yang rasional.
- f. Apabila e-SPTPD yang dibuat oleh wajib pajak sudah di setujui oleh BPPD maka BPPD akan menerbitkan *elektronik-Surat Setoran Pajak Daerah (e-SSPD)*, yang selajutnya wajib pajak dapat menggunakan e-SPTPD tersebut untuk membayar pajak secara *autodebet*. BPPD memeriksa rekonsiliasi yang telah dibuat oleh wajib pajak, bila telah dianggap wajar, maka BPPD membuat *e-SSPD*. Bila dianggap belum wajar maka wajib pajak diberi kesempatan untuk membetulkan atau mengoreksi terhadap rekonsiliasi yang telah dibuat. Apabila hal tersebut tidak dilakukan oleh wajib pajak, maka BPPD menetapkan jumlah pajak secara *official assessment* yaitu BPPD

menetapkan jumlah pajak yang terutang berdasarkan perkiraan pada jumlah omset pada bulan sebelumnya dengan menggunakan e-SKPD (elektronik-Surat Ketetapan Pajak Daerah).

- g. Apabila wajib pajak mengakui ketetapan pajak daerah yang harus dibayar maka terhitung mulai dikelurkannya *e-SSPD* wajib pajak dapat menyetorkan sejumlah uang yang harus dibayar kepada rekening Bank BRI yang di miliki oleh wajib pajak. Setelah menyetor sejumlah nominal uang, tahap selanjutnya wajib pajak melakukan persetujuan untuk *autodebet* dari rekening BRI yang dimiliki. Dengan seperti itu wajib pajak memberikan kuasa kepada BRI untuk melakukan pendebitan rekening BRI wajib pajak.
- h. Wajib pajak dapat mencetak sendiri bukti pembayaran *e-tax* setelah dilakukannya *autodebet*. Dalam 1x24 jam BRI akan menyetor nominal uang yang telah dibayar oleh wajib pajak ke kas daerah.
- i. Pegawai BBPD dapat melakukan pemantauan secara *online* dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.
- j. Tim teknis *IT* BRI juga melakukan pemantauan terhadap beroperasinya perangkat *e-tax*, sebagai bagian dari tanggung jawab perawatan alat dan jaringan *online*.

9. Alur *Input* dan *Output* Data pada *Cash Management System* (CMS)



Gambar 16. Alur *Input* dan *Output* Data pada CMS
Sumber. Data diolah 2017

Segala transaksi harian wajib pajak akan dikelola dalam aplikasi *Cash Management System* (CMS) yang kemudian transaksi tersebut dihasilkan dalam bentuk laporan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, BRI, dan BPPD dalam urusan kepengurusan perpajakan daerah. Laporan yang di butuhkan tersebut meliputi :

- a. Laporan Modul wajib pajak yang berisi tentang segala informasi wajib pajak yaitu nama badan usaha, jenis badan, alamat badan usaha, dan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah)

- b. Laporan Rincian transaksi yang berisi seluruh rincian transaksi wajib pajak selama terdaftar dalam program *e-tax*, sehingga pada laporan ini bisa di lihat seluruh transaksi wajib pajak sampai pada tanggal yang ingin di tentukan. Informasi yang dapat di peroleh yaitu antara lain waktu transaksi, nomor penjualan, kode transaksi, jumlah penjualan, jumlah *service*, selain itu juga dapat di lihat jumlah omset dari wajib pajak tersebut dan perkiraan jumlah pajak yang terhutang.
- b. Laporan Rekapitulasi Transaksi yang berisi tentang jumlah pajak dan rekapitulasi jumlah omset pada bulan yang telah di tentukan beserta dengan jumlah pajak yang telah ditentukan. Selain itu juga terdapat laporan rekapitulasi transaksi harian, yang menyajikan data rekapitulasi transaksi harian, jumlah transaksi harian, omset harian dan total pajak harian.
- c. Laporan e-SPTPD, pada program *e-tax* SPTPD dilaporkan secara *online*, melalui e-SPTPD. Pada menu e-SPTPD wajib pajak dapat mengisi form SPTPD secara *online*, dengan jumlah pajak yang telah dihitung otomatis oleh sistem maka setelah melakukan pengecekan jumlah pajak yang terutang maka wajib pajak langsung dapat menuju pada menu pembuatan SPTPD. Setelah e-SPTPD dibuat wajib pajak melakukan verifikasi dan apabila e-SPTPD tersebut telah dianggap benar tanpa koreksi maka wajib pajak langsung dapat melakukan *approve* pada laporan tersebut.
- d. Laporan *e-SSPD*, setelah e-SPTPD tersebut di *approve* oleh pihak BRI dan BPPD maka akan secara otomatis akan keluar *e-SSPD* sebagai dasar untuk membayar pajak pada bulan tersebut.

- f. Modul Pembayaran, pada menu ini kita dapat melihat semua historis pembayaran wajib pajak setiap bulannya, selain itu BRI dan BPPD juga dapat melihat rekapitulasi dan status pembayaran wajib pajak telah sukses memenuhi semua tahapan pembayaran *e-tax* atau masih mengalami gangguan.
- g. *Verify adjustment transaction*, dari jumlah transaksi harian yang terekam oleh sistem *e-tax*, wajib pajak dapat melakukan *adjustment* atas jumlah pajak yang tidak di sepakati oleh wajib pajak. Ketika perekaman data transaksi harian terkadang ada beberapa transaksi yang seharusnya tidak termasuk dalam transaksi kena pajak, misalnya terdapat pembatalan transaksi atau kesalahan *input* dari petugas kasir. Prosedur atau tata cara pengoprasionalan *e-tax* mulai dari penarikan data transaksi setiap bulannya sampai pada *autodebet* pembayaran pajak pada bank BRI merupakan serangkaian dari prosedur pelaksanaan *e-tax* yang wajib dilakukan pada setiap bulannya.

10. Manfaat Penerapan Program *E-tax* Pajak Daerah Kota Malang

- a. Manfaat bagi pemerintah
- 1) Terbangunnya prinsip transparansi, akurat dan akuntabel dalam mekanisme perpajakan daerah dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
 - 2) Perubahan paradigma pelayanan perpajakan menuju kepada sistem yang telah terintegrasi. Harapan terhadap pelaksanaan program tersebut akan meminimalisir dan bahkan menghapus potensi terjadinya manipulasi pelaporan serta pembayaran pajak daerah;

- 3) Terwujudnya efektifitas dan efisiensi pelayanan pajak daerah;
- 4) Wajib pajak akan lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terutang, terutama pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir;
- 5) Mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*;
- 6) Memungkinkan peningkatan pendapatan pajak daerah khususnya dari pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir.

b. Manfaat bagi masyarakat

- 1) Memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak karena wajib pajak tidak perlu hadir ke kantor BPPD dengan membawa uang tunai dan seluruh bon/*bill*, tidak perlu melakukan rekapitulasi transaksi, dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak;
- 2) Meminimalisir keluhan / komplain dari wajib pajak atas pengenaan dan penanganan pajak yang selama ini dianggap tidak tepat perhitungannya;
- 3) Menginformasikan transaksi dan besaran kewajiban pajak secara transparan, akurat dan adil;
- 4) Efektifitas dan efisiensi rentang pembayaran pajak daerah;
- 5) Kepastian dan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak daerah.

C. Penyajian Data

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan atau *meeting the needs of customers*. Sesuai dengan misi Kota Malang yaitu “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Yang Adil, Terukur, dan Akuntabel”, maka program *e-tax* ini bertujuan untuk mendukung program pemerintah guna mewujudkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Misi ini akan memberikan prioritas pada peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat yang diarahkan pada pemberian pelayanan yang mudah, cepat dan akuntabel. Misi ini juga akan mendorong pemerintah menjalankan pelayanan publik yang bersih dan berbudaya. Kondisi ini dibangun dengan melaksanakan reformasi birokrasi dalam organisasi Pemerintah Kota Malang. Aparatur pemerintah akan meningkatkan kualitas profesionalitas mereka, serta akan dilakukan berbagai penataan dan mekanisme guna menghilangkan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam melaksanakan pemerintahan, khususnya dalam melakukan kerja pelayanan kepada masyarakat. Sistem pemungutan pajak restoran dengan menggunakan *With Holding System* maka pelaku usaha harus melaporkan secara jujur jumlah penjualan dan omzet yang mereka dapatkan setiap bulannya. Menggunakan program *e-tax* maka segala transaksi akan terekam secara *real time* dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak yang terutang, hal tersebut dijelaskan oleh Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL

yang telah menggunakan program *e-tax* dan merasakan manfaat akan kegunaan program *e-tax* tersebut bahwa:

“Manfaat dari program *e-tax* ya saya merasakan sangat nyaman dengan adanya program tersebut, pajak restoran kan sebenarnya dikenakan kepada konsumen, kami hanya sebagai pihak ketiga yang memungut pajak tersebut, artinya bila memakai *e-tax* maka konsumen akan percaya bahwa pajak yang telah mereka bayar telah tersampaikan dan hal tersebut sangat mempengaruhi terhadap layanan kami juga. Apa yang masuk pada sistem dispenda dan BRI sama dengan apa yang ada pada wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Hal tersebut sependapat dengan pernyataan Bapak RD selaku Pemilik dari Rumah

Makan NI yang menyatakan bahwa :

“Program *e-tax* memiliki pengaruh banyak terhadap kualitas pelayanan kita karena setiap transaksi menjadi terkontrol oleh BPPD sehingga penghindaran pajak pada sektor tersebut menjadi berkurang. Kami sangat senang menggunakan *e-tax* karena tidak ribet, kita tidak perlu menghitung ulang dan mengumpulkan bon/*bill* transaksi.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Februari 2017, pukul 12.00 WIB)

Tetapi disisi lain program *e-tax* ini juga masih mendapatkan respon kurang baik dari wajib pajak. Penyelenggaraan program yang terkesan memaksa dan kualitas sistem *e-tax* yang masih kurang dapat mendukung kebutuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi hal dapat menurunkan keberhasilan dari program tersebut, seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak YR selaku admin dari DK yang mengatakan bahwa :

“Sistem *e-tax* pada tempat usaha kami belum sepenuhnya berjalan baik, kami masih belum bisa melakukan pelaporan SPTPD secara *online*, Masih CMS saja belum *autodebet* sehingga wajib pajak masih harus melaporkan rincian pajak yang terutang melalui SPTPD secara manual kepada BPPD, setelah itu BPPD melakukan pengecekan terhadap SPTPD yang dilaporkan barulah menerbitkan SKPD dan kemudian wajib pajak membayar pajak yang terutang pada lembar SKPD kepada Bank Jatim. sehingga selama ini mesin *e-tax* hanya bisa merekam transaksi saja sedangkan pelaporan dan pemayarannya tetap menggunakan cara manual.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 13.00 WIB)

Hal tersebut sependapat dengan pernyataan Bapak NN selaku Pemilik dari DC yang menyatakan bahwa :

“Selama saya mengikuti *e-tax* sistemnya sering *trouble* dan saya masih belum bisa *autodebet*, jauh dari sempurna, jadi transaksi yang terjadi itu tidak semuanya terekam oleh sistem, yang terekam di sistem wajib pajak tidak sama dengan yang terekam pada sistem dispenda dan BRI. Menurut saya *e-tax* ini tidak adil, karena wajib pajak banyak yang belum terdaftar pada *e-tax*, hanya beberapa wajib pajak besar yang disisir oleh BPPD untuk menggunakan alat ini.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal tersebut mendapatkan respon dan bantahan dari pihak BPPD selaku pembuat kebijakan dan pihak BRI selaku pembuat sistem. Sesuai dengan pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan program *e-tax* yang menyatakan bahwa :

“Sosialisasi, pendaftaran, pengisian formulir persetujuan mengikuti *CMS* BRI oleh wajib pajak, persetujuan untuk membuka rekening BRI, untuk pemasangan alatnya bisa mendahului dari pendaftarannya, jadi alat diujicoba dulu kepada wajib pajak, bisa atau tidaknya, support atau tidak pada sistem wajib pajak, baru diputuskan wajib pajak tersebut dapat mengikuti *e-tax* atau belum dan mendaftarkan. Syarat-syaratnya agar wajib pajak yang bisa mengikuti *e-tax* diantaranya *computerize*, wajib pajak atau vendornya bisa menyediakan data sesuai dengan format yang sudah distandartkan oleh BRI, untuk omzet wajib pajak tidak ada standart pokoknya bisa *connect*. Berbicara masalah respon dari wajib pajak bermacam-macam ada yang mau dipasang ada yang tidak mau dipasang. Sedangkan komplain dari wajib pajak terhadap program tersebut juga bermacam-macam diantaranya adanya data wajib pajak yang tidak bisa ditarik, wajib pajak langsung protes ke BPPD atau BRI. Kebanyakan wajib pajak komplain mengenai beberapa data atau transaksi yang tidak terekam di *CMS*. Untuk komplain lainnya seperti wajib pajak merasa tidak nyaman data transaksinya terekam semua oleh *e-tax* biasanya komplain seperti itu dilakukan wajib pajak di awal pemasangan, pas sosialisasi. Memang pada awalnya wajib pajak itu agak resisten karena dikhawatirkan mengambil data lain selain yang kita butuhkan, akan tetapi sudah saya yakinkan dan saya tunjukkan bahwa data yang kita tarik dan butuhkan hanya data terkait kepentingan perpajakan saja yaitu data omzet pelaku usaha dan untuk data selain untuk kebutuhan *e-tax* sudah kami setting untuk tidak merekam. Kami menemui kendala pada saat proses pemasangan

e-tax, waktu sosialisasi kendalanya resistensi wajib pajak seperti yang saya jelaskan tadi, waktu pemasangan alat dan sinkronisasi sistem kendalanya ada wajib pajak yang sistemnya tidak bisa disinkronkan dengan sistem *e-tax* artinya sistem yang ada di wajib pajak tidak sesuai dengan standart sistem *e-tax*, ada juga yang pada awalnya sudah dapat di sinkronkan tetapi mengalami *trouble* pada pelakasanaanya. Untuk perawatan alat, kami rutin melakukan pengecekan dan perawatan alat bagi wajib yang sudah terpasang *e-tax*, apabila ada kendala wajib pajak langsung menghubungi kita dan langsung kita teruskan kepada pihak BRI.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program *e-tax* khususnya pada wajib pajak restoran masih terdapat ketidakmerataan pelaksanaan antara wajib pajak satu dengan lainnya. Peneliti selanjutnya menganalisis temuan tersebut dengan indikator penilaian kualitas pelayanan menggunakan prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 yang terdiri dari beberapa komponen yaitu Keadilan/*Fairness*, Partisipasi/*participation*, Akuntabilitas/*accountability*, Transparansi/*transparency*, Berdayaguna/*useful*, Aksesibilitas/*accessibility*, dan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) dengan indikator diantaranya *Tangibles*/Bukti Fisik, *Reliability*/reliabilitas, *Responsiveness*/Daya Tanggap, *Assurance*/jaminan dan *Empathy*.

2. Kualitas pelayanan menggunakan prinsip pelayanan publik dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017

a. Keadilan/*Fairness*

Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia, dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali. Cakupan atau jangkauan pelayanan

umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil. Pelaksanaan *e-tax* diatur dalam Peraturan Walikota Malang no 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Malang no 20 tahun 2013 tentang tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Selama pelaksanaan *e-tax* ketentuan-ketentuan yang telah di atur sudah dilaksanakan dengan baik. Ketentuan tersebut adil karena BPPD sebagai pihak penyelenggara pelayanan harus meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak tanpa memberatkan wajib pajak dan memberikan seluruh fasilitas pendukung program *e-tax*, sehingga wajib pajak berpersepsi hal tersebut akan meningkatkan pelayanan tempat usaha tersebut. Hal tersebut seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL sebagai berikut:

“Adil, sudah diatur sedemikian sehingga menguntungkan juga bagi wajib pajak. Pajak restoran kan sebenarnya dikenakan kepada konsumen, kami hanya sebagai pihak ketiga yang memungut pajak tersebut, artinya bila memakai *e-tax* maka konsumen akan percaya bahwa pajak yang telah mereka bayar telah tersampaikan dan hal tersebut sangat mempengaruhi terhadap *service* layanan kami juga. Apa yang masuk pada sistem BPPD dan BRI sama dengan apa yang ada pada wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Akan tetapi masih banyak wajib pajak yang menganggap bahwa pelaksanaan program *e-tax* ini masih belum adil. Hal tersebut seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu RMZ selaku Manager dari Cafe JD sebagai berikut :

“Belum adil, karena sebagian tempat masih belum semua menggunakan *e-tax*, bahkan ada wajib pajak *e-tax* yang seharusnya bisa di pasang alat *e-tax* tetapi sampai sekarang masih belum di pasang juga, kan itu menyangkut keadilan juga mba.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 12.00 WIB)

Hal tersebut juga diungkapkan Bapak NN selaku Pemilik dari DC sebagai berikut :

“Belum, dari segi keadilan masih banyak wajib pajak yang tidak terdaftar *e-tax*, semua pengusaha mengerti harus melakukan itu, tetapi ada beberapa wajib pajak yang masih ada yang kurang taat, dari segi peraturan yang mengikat masih belum ada yaitu sanksi.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang mengurus terkait dengan pelaksanaan program *e-tax*:

“Ada beberapa vendor yang tidak mau dipasang aplikasi. Apabila menemukan kendala seperti itu langkah yang kita lakukan adalah tetap mendekati, melakukan pendekatan secara persuasif kepada wajib pajaknya maupun kepada vendornya. Dan cara ini sudah kami lakukan dan beberapa kali cukup berhasil kepada beberapa vendor dan akhirnya sudah bersedia untuk membuka programnya. Ada beberapa wajib pajak yang berpotensi menggunakan *e-tax* tetapi pada kenyataannya masih belum dapat untuk dipasang program tersebut, untuk potensi sendiri sebenarnya kami tidak pernah melakukan pendataan secara langsung berapa wajib pajak yang memungkinkan untuk dipasang *e-tax*, tetapi ketika ada wajib pajak baru kita langsung *survey* kesana, dia sudah memenuhi syarat atau tidak untuk dipasang *e-tax*, apabila sudah memenuhi syarat maka kita datengin untuk melakukan sosialisasi dan percobaan alat.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Sebenarnya dalam peraturan tersebut sudah jelas bahwa pemungutan pajak di lakukan dengan menggunakan sistem *online* akan tetapi tidak dijelaskan pula sanksi apa yang diberikan kepada wajib pajak yang ketika dia sudah memenuhi standart untuk dipasang *e-tax* tetapi wajib pajak tersebut tidak mau untuk dipasang *e-tax*. Berarti selama ini petugas hanya melihat potensi saja andai ada wajib pajak yang berpotensi untuk menggunakan *e-tax* tetapi tidak mau ya kami masih belum bisa maksa. Awal pelaksanaan *e-tax* ada masihan wajib pajak yang telah di sosialisasikan *e-tax* tetapi masih enggan untuk menggunakan *e-tax*, jumlahnya sekitar 2 wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *e-tax* dianggap kurang adil oleh wajib pajak karena masih banyak wajib pajak yang masih belum terpasang alat *e-tax*. Hal tersebut diakibatkan karena karakteristik wajib pajak berbeda-beda ada wajib pajak yang telah *computerize* dan siap sistemnya untuk disinkronisasikan dengan program *e-tax*. Ada wajib pajak yang masih menggunakan alat *cash register* sehingga pihak BRI belum memiliki alat yang dapat digunakan untuk *cash register* agar dapat menggunakan *e-tax*. Ada juga wajib pajak yang enggan dipasang *e-tax* dan enggan membuka rekening tabungan pada Bank BRI, dengan seperti itu BPPD dan Bank BRI tidak bisa memaksa wajib pajak tersebut.

b. Partisipasi/participation

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, keterlibatan/peran serta wajib pajak dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring/pengawasan dan evaluasi pelaksanaan *e-tax*. Wajib pajak dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain – lain. Prosedur penggunaan *e-tax* juga harus dibakukan bagi BPPD, Bank BRI dan wajib pajak *e-tax*, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan juga harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga wajib pajak dapat memahami mekanismenya. Keterbukaan ini juga sejalan dengan sistem pemungutan dan pelaporan pajak daerah dengan menggunakan *Self Assessment System* mengharuskan pola aktif wajib pajak untuk terbuka, taat dan jujur dalam

melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa :

“Untuk keterlibatan wajib pajak dalam pembuatan kebijakan sepertinya tidak akan tetapi kami pernah di undang untuk datang di sosialisasi *e-tax* sebelum *e-tax* diresmikan. Setelah itu BRI dan BPPD memberikan sosialisasi dan pelatihan singkat kepada wajib pajak, mulai tatacara penggunaan alat sampai pembayaran. Persyaratan untuk terdaftar dalam program *e-tax* juga sudah dijelaskan ketika melakukan sosialisasi *e-tax*. Bila hampir mendekati jatuh tempo, BPPD selalu mengingatkan waktu pembayaran terakhir sebelum jatuh tempo. Untuk MOU pelaksanaan program setahu saya ada waktu sosialisasi pembukaan rekening dan selanjutnya *trial* alat, setelah cocok dan sistem dapat dipasang langsung tanda tangan form bersedia mengikuti *CMS* dan *autodebet* BRI. Selanjutnya ada *training* singkat dari BRI untuk tatacara pengoprasionalan alat *e-tax*.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Terkait dengan laporan transaksi usaha yang direkam oleh sistem *e-tax* dapat diakses langsung oleh wajib pajak dan wajib pajak juga diberikan kesempatan untuk melakukan *adjustmen* bila transaksi tersebut tidak sesuai dengan yang seharusnya di laporkan. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa :

“Laporan yang terekam bisa di cek langsung oleh wajib pajak. Misal setiap 5 hari sekali wajib pajak melakukan cek dengan melihat transaksi yang sudah terekam apakah semuanya terekam atau kah ada *trouble*. Kadang kalau ada *trouble* beberapa data transaksi tidak masuk pada sistem BPPD maka langsung bisa dikomunikasikan dengan pihak BPPD dan BRI. Tetapi apabila tidak ada *trouble* maka pihak BPPD juga tidak pernah melakukan kontrol alat. Ketika ada *trouble* pihak BPPD dan BRI menjelaskan *troublenya* dimana dan sistem mana yang *trouble*, langsung di tangani di tempat usaha wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu RMZ selaku Manager dari Cafe JD sebagai berikut :

“Pada awal BRI dan BPPD memberikan sosialisasi dan pelatihan singkat kepada wajib pajak, mulai tatacara penggunaan alat sampai pembayaran, persyaratan untuk mengikuti program ini sudah disosialisasikan pada awal sosialisasi *e-tax* juga. BPPD selalu mengingatkan waktu pembayaran terakhir sebelum jatuh tempo. Kalau perjanjian tidak ada saya tahu, setahu saya sosialisasi dan selanjutnya *trial* alat dan ada *training* singkat dari BRI untuk tatacara pengoprasionalan alat *e-tax*. Laporan transaksi dapat dilihat oleh wajib pajak kapanpun sehingga wajib pajak bisa tau transaksi mana-mana saja yang terekam dalam sistem.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 12.00 WIB)

Selain itu ketika terjadi komplain atau kendala yang dialami wajib pajak, pihak BPPD dan BRI juga sangat terbuka untuk membantu dan menjelaskan letak gangguan sistemnya. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyampaikan bahwa :

“Ketika saya komplain dan ada *trouble* pihak BPPD dan BRI, menjelaskan *troublenya* dimana dan sistem mana yang *trouble*, kadang saya minta tolong pihak BRI untuk mengerjakan laporan pada sistem *e-tax* sampai selesai sehingga data laporannya saya simpan pada *flasdisk* saya, jadi kalau pas ada sistem *error* atau laporan dari wajib pajak tidak masuk dalam sistem BPPD, saya udah pegang bukti pelaporan yang sudah tersimpan dalam *flasdisk*.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang mengurus terkait dengan pelaksanaan program *e-tax* menyampaikan bahwa :

“Pada awal BRI dan BPPD memberikan sosialisasi dan pelatihan singkat kepada wajib pajak, akan tetapi untuk pembuatan kebijakan kami formulakan dengan beberapa perangkat daerah dan DPRD. Kami melakukan sosialisasi mulai tatacara penggunaan alat sampai pembayaran. Kami sosialisasikan dengan baik. Persyaratan untuk terdaftar dalam program *e-tax* sudah dijelaskan ketika melakukan sosialisasi *e-tax*. Waktu penyelesaian atau pelaporan pajak dengan mengguakan *e-tax* lebih cepat, kita tidak perlu memeriksa laporan wajib pajak satu persatu. MOU pelaksanaan program ada yaitu MOU kami lakukan dengan pihak BRI dalam bentuk nota kesepahaman dan wajib pajak melakukan perjanjian kesanggupan dalam membuka rekening di bank BRI. Laporan terkait transaksi yang terekam

kami sangat terbuka, transaksi yang terekam oleh sistem bisa langsung dilihat oleh wajib pajak dan setiap bulan kita pasti melakukan cek transaksi terekam dari setiap wajib pajak apakah wajar ataukah tidak karena kadang sistem ketika *trouble* tidak merekam keseluruhan transaksi. Komplain atau kendala yang di alami wajib pajak biasanya ketika ada *trouble* kadang wajib pajak komplain langsung ke kita kadang langsung ke bank BRI.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Kami sosialisasikan dengan baik. Setiap kunjungan pasti ada sosialisasi, pada saat pengenalan alat kami sosialisasikan dan pada saat pemasangan alat kami sosialisasikan dan kami beri pelatihan singkat. Sosialisasi yang serentak kami lakukan beberapa tahap yang pertama kami lakukan di *Block Office* yang kami lakukan sekali, bersama seluruh perangkat daerah dan Wali Kota Malang Abah Aton kami lakukan sekali bersama wajib pajak Dan ketika keliling pada wajib pajak selau kami berikan sosialisasi. *Memorandum Of Understanding* (MOU) kami lakukan antara BRI Kantor Wilayah Malang dan BPPD. MOU kami lakukan antara BRI cabang Malang Kawi dan Pemerintah Kota Malang. Antara wajib pajak tidak ada MOU hanya surat serah terima barang ketika kami menyerahkan peralatan *e-tax* dan kesanggupan untuk pembukaan rekening pada kami.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa selama proses pelaksanaan *e-tax* BPPD dan BRI menjelaskan setiap informasi yang terkait dengan pelaksanaan program diantaranya informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan Prosedur penggunaan *e-tax* termasuk prosedur pengaduan. Akan tetapi Standar Operasional Prsedur (SOP) dan perjanjian tertulis antara BPPD dan wajib pajak belum ada sehingga menyebabkan terkadang wajib pajak kebingungan untuk proses dan aturan-aturan yang harus ditaati saat melaksanakan program. Perumusan program dirumuskan oleh semua perangkat daerah dan DPRD selaku perwakilan dari masyarakat.

c. Akuntabilitas/*accountability*

Pelayanan perpajakan dengan menggunakan *e-tax* dapat dipertanggungjawabkan kepada wajib pajak yaitu *e-tax* dapat menjamin kepengurusan perpajakan secara tepat waktu. Ketepatan waktu dari suatu layanan dimaksudkan agar tercapainya target yang diinginkan oleh suatu organisasi publik, memberikan kepuasan kepada pihak penerima layanan, dan untuk mendukung tercapainya visi dan misi suatu organisasi publik. Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka program *e-tax* dengan memanfaatkan sistem informasi maka program ini dimaksudkan untuk menambah target penyerapan pajak, memberikan kepuasan layanan bagi wajib pajak dan membantu wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi keterlambatan sehingga mendukung terciptanya tepat waktu dalam membayar.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 sebagai berikut :

“Tepat waktu sih kalau pakai *e-tax* jadi menurut aku bisa mengurangi kemalasan kita waktu laporin pajak sama bayarnya tapi juga semua itu tergantung wajib pajaknya, kita jarang telat soalnya takut kalau kena dendanya itu. Saya sempat pernah mengira bahwa batas pelaporan pajak seharusnya adalah tanggal 20 tetapi ternyata setelah tanggal 20 masih bisa melaporkan tanpa dikenakan kenaikan ketetapan pajak. Kalau menggunakan *e-tax* tepat waktu apabila sistemnya tidak *trouble*.”(Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL sebagai berikut :

“Sangat membantu kita jadi taat pajak soalnya kan jadi lebih mudah semuanya, jadi kita lebih semangat tinggal *klick* aja akhirnya kita terpacu buat nggak terlambat laporan sama bayarnya, meskipun sebenarnya juga

karena ada denda akhirnya kita jadi lebih taat tapi memang memudahkan banget. Apalagi mungkin ada wajib pajak yang bandel lebih memilih untuk dikenakan denda karena mungkin uangnya masih digunakan untuk oprasional tapi kalau *e-tax* ya sudah tidak bisa langsung terekam transaksinya, akhirnya jadi terdorong minatnya buat langsung bayar pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Selain *e-tax*, pemerintah juga menerapkan denda kepada wajib pajak yang membayar pajak melebihi jatuh tempo pembayaran pajak yaitu denda keterlambatan pelaporan SPTPD yaitu denda kenaikan ketetapan pajak sebesar 25% dari omset dan denda keterlambatan pembayaran sebesar 2% dari total pajak terhutang. Beberapa wajib pajak menganggap *e-tax* tidak berpengaruh terhadap minat untuk membayar tepat waktu. Wajib pajak berpendapat bahwa minat tersebut dipengaruhi oleh adanya denda keterlambatan pelaporan dan pembayaran. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC sebagai berikut :

“*E-tax* sebenarnya membuat kita jadi lebih tepat waktu sebenarnya tetapi hal tersebut bukan karena kita telah menggunakan *e-tax* untuk mempermudah pelaporan tetapi karena terdapatnya denda ketika melawati jatuh tempo pembayaran. Kadang transaksi yang terjadi pada wajib pajak tidak terekam semua sehingga laporan yang diterima oleh sistem yang ada BPPD tidak sama. Sistem merekam data transaksi tidak secara *real time* sehingga kita sering ditegur oleh pihak BPPD karena data transaksi terekam tidak tepat waktu. Misal : pajak yang seharusnya saya bayar adalah 1 juta tetapi pada sistem yang terekam pada BPPD hanya terakam 300.000, terkadang juga 0. Sehingga saya sering ditegur oleh pihak BPPD dikira kita memanipulasi sistem.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat dengan pendapat yang di ungkapkan oleh Bapak YR selaku admin dari DK sebagai berikut :

“Kalau ketepatan waktu pembayaran semua tergantung pada wajib pajaknya bukan tergantung pada sistemnya, karena pada sistem *autodebet* wajib pajak harus menyetorkan sejumlah uang yang menjadi tanggungan pajaknya pada rekening penampungan lalu setelah itu baru dapat diautodebet oleh bank

BRI yang selanjutnya dimasukkan dalam kas pemerintah.”(Hasil wawancara pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 13.00 WIB)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Sistem tidak secara *realtime* melakukan pelaporan sehingga saya sering ditegur oleh BPPD karena data transaksi yang dilaporkan tidak tepat waktu, Waktu itu permasalahannya tinggal *approve*, SPTPD nya sudah muncul tetapi ketika akan melakukan *approve* sistemnya tidak bisa. Akhirnya dikerjain sama pihak BRI nya, ketika keesokan harinya saya mendapatkan surat teguran dari pihak BPPD bahwa pada bulan tersebut wajib pajak belum menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Padahal waktu itu yang mengerjakan laporan adalah orang BRI sendiri tetapi pada sistem BPPD belum masuk. (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Akan tetapi berbeda dengan pernyataan dari wajib pajak Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT pada pelaksanaan program *e-tax*, bahwa *e-tax* bukan jaminan untuk wajib pajak melakukan pelaporan dan pembayaran tepat waktu akan tetapi *e-tax* juga membantu dan memberikan stimulus bagi wajib pajak untuk berperilaku patuh dan tepat waktu :

“Tidak semua wajib pajak yang mengikuti *e-tax* juga akan melaporkan SPTPD secara tepat waktu karena untuk pelaporan sendiri juga semua tergantung pada wajib pajak kapan akan melakukan *approve* SPTPD dan menyetorkan uang kepada rekening bank BRI untuk selanjutnya di *autodebet*. Karena untuk *approve* data dan pembayaran sistem juga tidak secara otomatis mengirimkan data tersebut kepada BPPD dan BRI. Kalau untuk wajib pajak restoran sendiri tingkat kepatuhan yaitu ketepatan waktu dalam mengirimkan e-SPTPD rata-rata sudah tepat waktu yaitu sebelum tanggal 10 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir, akan tetapi masih kita berikan toleransi sampai tanggal 30/31 karena peraturannya masih belum kita sosialisasikan secara meluas, apabila lewat dari tanggal tersebut maka akan dikenakan kenaikan sebesar 25% dari omzet dan akan di tetapkan oleh BPPD jumlah omzet bulanan wajib pajak menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Kalau untuk wajib pajak yang telat itu jarang sih rata – rata mereka tertib, adapun kalau mereka telat itu karena ada *trouble* di sistem *e-tax*nya. Ada yang menunggak jadi sebenarnya wajib pajaknya sudah bayar, sudah naruh uang di rekeningnya, entah kenapa tetapi

autodebet BRI tidak jalan, akhirnya terjadi tunggakan. Jadi sebenarnya *e-tax* ini bukan patokan yang menjadi wajib pajak tepat waktu tetapi *e-tax* juga membaantu wajib pajak untuk berperilaku patuh dan tepat waktu.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Tindakan dalam *e-tax* memerlukan waktu dan kesadaran bagi wajib pajaknya untuk melaporkan dan membayar pajak, karena yang terekam di kami hanya SPTPD saja selanjutnya untuk pelaporan dan pembayaran tetap wajib pajak. Kalau masalah gangguan memang kami susah untuk mengendalikan hal tersebut karena tergantung jaringan internet, kondisi bangunan, sistem dari wajib pajaknya sendiri, jadi memang itu kendala yang kami sampai saat ini bersama BPPD sedang mencari solusi bagi sistem wajib pajak yang tidak bisa disinkronkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari beberapa narasumber tersebut tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-tax* mendorong wajib pajak untuk melakukan pelaporan perpajakannya secara tepat waktu dan akurat akan tetapi hal tersebut bukan menjadi jaminan wajib pajak dapat melaporkan secara tepat waktu karena alat *e-tax* hanya merekam transaksi, untuk pelaporan pajak dan pembayaran pajak tetap menunggu tindakan langsung dari wajib pajak. Beberapa wajib pajak juga mengeluhkan sistem yang gangguan sehingga laporan perpajakan menjadi telat dan tidak akurat.

d. Transparansi/transparency

Suatu sistem informasi yang digunakan pada sistem administrasi perpajakan harus mendukung terselenggaranya sistem pelayanan yang transparan. Wajib pajak dapat memonitor dan mengevaluasi pemungutan pajak dengan menggunakan *e-tax* yang memungkinkan terjadi kecurangan pelaporan dan pemungutan pajak bila dilakukan secara manual. Selain itu juga program-

program yang disusun harus jelas dan pasti dalam pelaksanaannya. Mulai dari tata cara, rincian biaya layanan, cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terkait dengan program *e-tax*. Pelaksanaan program *e-tax* ini sudah dianggap cukup transparan. Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ mengemukakan sebagai berikut:

“Lebih mendukung terselenggaranya pemungutan yang transparan mbak, jadi tidak bisa memanipulasi pajak baik pemungut maupun yang dipungut. Tata caranya jelas karena sederhana, dan prsedur awal diajarin oleh petugas. Selama mengikuti *e-tax* tidak pernah dipungut biaya, ekonomis sekali, beda kalau kepengurusan secara langsung bisa dikatakan kurang ekonomis karena harus mengeluarkan biaya untuk transportasi menuju BPPDnya. Cara pembayarannya juga langsung tinggal kita setor kerekening BRI setelah itu di *autodebet* dan kita bisa lihat jumlah pajak yang terhutang tiap bulannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 10.00 WIB)

Dalam Program *e-tax* ini semua transaksi terekam secara *realtime* sehingga tidak ada celah untuk memanipulasi pajak yang terhutang. Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ mengungkapkan sebagai berikut :

“Kalau pakai *e-tax* sudah enak tidak perlu menghitung bon/bill laporan karena sudah terekam jelas, ini bagus buat wajib pajak yang nakal-nakal dan mengurangi pertemuan dengan petugas.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 10.00 WIB)

Hal tersebut senada dengan pernyataan dari Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 sebagai berikut :

“Tata caranya jelas, kalau ada selisih berarti harus ada *adjustment* kepihak BPPD dan step-step pembayarannya juga jelas. Selama ini tidak pernah di pungut biaya sama sekali, malah bisa mengurangi biaya pelaporan. Cara pembayaran menggunakan *autodebet* sangat mudah,transparan, sistemnya juga sangat mudah digunakan, kita setiap bulan bisa melihat pajak yang terutang dikita langsung” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Akan tetapi ada beberapa wajib pajak yang sistem pembayarannya masih belum menggunakan *autodebet*, bahkan terkadang sistem *e-tax* masih mengalami gangguan dan tidak beroperasi. Hal tersebut dikemukakan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC sebagai berikut :

“Sangat transparan, sebenarnya untuk tata caranya sudah jelas, dikasih petunjuk pemakaian oleh pihak BPPD dan BRI, yang perlu di pelajari saya malah internet *banking* dari BRI nya. Enak sebenarnya programnya langsung terekam semua transaksi saya mbak dan kita tidak perlu mengeluarkan biaya, tetapi kok sistemnya nggak jalan, cuma bisa merekam data transaksi saja, kadang yang direkam di sini saja tidak sama dengan yang terekam pada sistem BPPD dan BRI. Akhirnya ya saya manual, kadang saya menghitung bon / *bill* dengan cara manual, lalu lapor SPTPD saya ke BPPD, jadi tambah buang-buang waktu mending manual dari awal.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari Bapak YR selaku admin dari DK sebagai berikut :

“Tata cara sudah jelas dijelaskan di awal sosialisasi, dan petugas langsung mengajarkan dan enak juga kita nggak perlu bolak balik ke kantor BPPD. Tetapi sampai sekarang kami masih belum menggunakan pembayaran pakai *autodebet* karena saya nggak tau kenapa sistem *e-tax* di kami tidak bisa di pakai untuk melaporkan SPTPD *online* jadi ya kami melaporkan SPTPDnya pakai cara manual ke BPPD sekalian bayar di Bank Jatim.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 13.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Tata caranya jelas, transparan, dikasih petunjuk pemakaian oleh pihak BPPD dan BRI, cuma bila ada *trouble* masih harus meminta bantuan kepada pihak BRI dan sedikit membingungkan. Wajib pajak takut salah karena tidak ada yang mendampingi. Tetapi untuk jadwal penyelesaian layanannya pada awal-awal pemakaian masih sering *trouble*, jadi prosesnya lama mba, alurnya lebih ribet dari pada pakai manual, saya harus *adjustment*, lapor ke BPPD, minta benerin ke BRI, ditambah waktu ada problem petugas kadang masih kebingungan untuk mendelegasikan siapa yang berwenang untuk menangani *e-tax*. oleh sebab itu terkadang penangangan *e-tax* bila terjadi *trouble* sedikit kurang cepat dan membingungkan wajib pajak mbak.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Derryl Dwikrisna

P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax*:

“*E-tax* memang dirancang untuk wajib pajak dan kita agar proses pemungutan pajak lebih transparan, mulai dari jumlahnya dan pemantauan setiap harinya berapa pajak yang terutang, akan tetapi SOP (*Standart Operasional Prosedur*) kami belum ada, namun dalam pelaksanaannya memang tidak terlalu rumit, dan wajib pajak paham akan tata caranya. Program ini dalam pelaksanaannya tidak pernah dipungut biaya sama sekali untuk wajib pajak, dan bisa mengurangi biaya pelaporan. Untuk kerjasamanya kadang kami hanya meminjam *outlet* listrik saja selebihnya menggunakan peralatan yang sudah tersedia pada wajib pajak. Cara pembayaran pajak dalam program ini menggunakan *autodebet*, sangat mudah, sistemnya juga sangat mudah digunakan. Kalau menggunakan *e-tax* waktu penyelesaian layanannya cepat, mungkin pada awal pelaksanaan karena banyak keluhan sehingga petugas mungkin kuwalahan menangani keluhan-keluhan tersebut. Terkait komunikasi antara wajib pajak dan BPPD itu biasanya waktu sosialisai kami meninggalkan nomor *handphone* jadi seandainya ada *trouble*, wajib pajak bisa menghubungi pihak BPPD atau biasanya apabila ingin cepat bisa langsung menghubungi pihak BRI, menghubungi *call center* BRI atau langsung menghubungi petugas BRI yang bersangkutan. *Online assistant* pada program *e-tax* tidak ada, jadi memang kalau ada keluhan langsung menghubungi pihak BPPD atau BRI *by phone*. Kalau dari BPPD sendiri tidak menyediakan *online assistant*, jadi BPPD selama ini hanya menerima data.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Bapak Gandung selaku Pegawai dari

Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Memang dalam *e-tax* ini tidak ada celah untuk memanipulasi pajak sehingga beberapa wajib pajak kadang masih agak mengelak mencaari-cari alasan untuk dipasang *e-tax*. Untuk petugas yang menangani keluhan dari pihak BRI dulu ketika awal pelaksanaan *e-tax* dibentuk tim khusus di Kantor Wilayah BRI Malang, tetapi kini karena tinggal operasional saja maka ditangani oleh tim IT dari kantor BRI Cabang Kawi. Tim IT ada di BRI antor wilayah Malang tetapi karena Kantor wilayah ini mensupervisi dari Banyuwangi sampai Pacitan, dulu kita bantu waktu implementasi program tetapi setelah operasional kami limpahkan ke Tim IT Cabang Kawi.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-tax* mendukung terselenggaranya pemungutan pajak daerah yang jelas dan transparan, untuk biaya layanan dan cara pembayaran sudah dipahami oleh wajib pajak dan sudah pula dijelaskan pada awal sosialisasi oleh petugas *e-tax*, tetapi untuk tata cara pelaksanaan belum diatur dalam dokumen SOP yang menjadi acuan wajib pajak dalam melaksanakan program tersebut. Jadwal penyelesaian layanan seharusnya bisa berjalan cepat dan mudah tetapi karena sistem *e-tax* pada beberapa wajib pajak sering mengalami gangguan maka jadwal waktu penyelesaian layanan terkadang masih membuat bingung wajib pajak, karena tidak ada SOP sehingga pelaksanaan *e-tax* terkadang masih belum jelas ketentuan – ketentuannya.

e. Berdayaguna/useful

Program *e-tax* merupakan inovasi pelayanan sektor publik agar efektivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan daerah dapat tercapai dengan baik. Perubahan produk layanan dari penyampaian pembayaran pajak secara manual menuju ke pada sistem yang memudahkan wajib pajak dan pemerintah dalam pemungutan pajak. Pemungutan pajak yang efisien akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika kepengurusan perpajakan yang diselenggarakan oleh BPPD kepada wajib pajak berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme dan prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak BPPD dan wajib pajak. Pemungutan pajak dengan menggunakan program *e-tax* bertujuan agar mekanisme dan prosedur pemungutan pajak tidak berbelit – belit dan dapat mengurangi biaya

pemungutan dan pelaporan, hal ini disampaikan oleh Bapak DD selaku

Manager dari Rumah Makan SL menyebutkan :

“Program *e-tax* ini sangat efisien karena sangat memudahkan wajib pajak, apabila ada *trouble* alat juga langsung di tangani oleh pihak BPPD dan BRI, langsung menuju tempat usaha wajib pajak. Tapi kami hampir tidak pernah *trouble* yang sampai menyebabkan laporan kami telat, karena selalu rutin melakukan pengecekan alat. Setelah semua data transaksi terekam kami menuju menu akumulasi data transaksi lalu tinggal kita klik e-SPTPD nya dan setelah itu kami setor uang ke BRI untuk dilakukan *autodebet*.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak RD selaku akuntan dari Restoran

TI sebagai berikut :

“*E-tax* sangat efisien karena sangat memudahkan wajib pajak, saya tidak perlu melakukan pengelompokkan bon/*bill* sehingga bon/*bill* bisa langsung di setorkan kepada BPPD. Selama mengikuti *e-tax* jarang sekali mengalami *trouble* walaupun ada *trouble* maka petugas yang datang buat membetulkan, biasanya kalau manual harus ke kantor BPPD yg jarak tempuhnya sekitar 3 km, belum lagi kami harus menghitung dan mengumpulkan bon/*bill*”. (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 14.00 WIB)

Pada wajib pajak yang sistemnya terkadang masih mengalami gangguan, wajib pajak masih merasa bahwa sitem ini masih kurang efisien karena masih terdapat pengulangan-pengulangan pada saat prosedur pelaporan. Hal ini disampaikan oleh Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ sebagai berikut :

“Sebenarnya *e-tax* ini hampir sama kayak sistem manual jadi efisiensi yang dirasakan oleh wajib pajak masih kurang, karena saya kalau *trouble* ya balik lagi ke sistem manual mba, harus bolak balik ke BPPD, yaitu sih menurut saya kalau *trouble* harus ngulang manual.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 10.00 WIB)

Hal sama juga disampaikan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC yang menyatakan bahwa :

“Tidak merasakan efisien karena sistem terkadang *trouble* sehingga wajib pajak masih menggunakan cara manual dalam melaporkan SPTPD. Pernah suatu ketika kita ditegur dari BPPD karena jumlah pajak yang terutang kami turun dan dikira kita memanipulasi data, setelah kami cek ternyata memang sistemnya yang ngga merekam beberapa transaksinya.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal sama juga disampaikan oleh Bapak YR selaku admin dari DK yang menyatakan bahwa :

“Efisiensi yang dirasakan oleh wajib pajak masih kurang, karena untuk dapur kota sendiri ini masih belum bisa melakukan pelaporan secara *online* dan pembayaran secara *autodebet*, karena alat masih belum bisa disinkronkan dengan baik, jadi hanya merekam transaksi saja. Laporan SPTPDnya masih manual ke BPPD karena sistemnya ya itu tadi ngga bisa sinkron, otomatis saya bayarnya masih manual.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 13.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang mengurus terkait dengan pelaksanaan program *e-tax*.

“Efisien karena sangat memudahkan wajib pajak, apabila ada *trouble* alat juga langsung ditangani oleh pihak BPPD dan BRI, langsung menuju tempat usaha wajib pajak. Selama CMSnya sudah *ready* maka wajib pajak tidak perlu melakukan laporan secara manual, jadi semua rekap transaksi dan SPTD langsung tersedia di CMS, ada beberapa wajib pajak yang CMS nya belum *ready* jadi masih melakukan pelaporan SPTPD secara manual, jadi alat *e-tax* hanya berfungsi sebagai perekam data transaksi, dan belum bisa melaporkan secara *online*. Jadi data laporan tersebut hanya bisa diakses dari sisi BRI dan BPPD sedangkan pihak wajib pajaknya belum bisa mengakses data tersebut. Jadi tidak bisa menggunakan SPTPD *online*, jadi masih menggunakan manual tetapi untuk data transaksinya terekam oleh sistem. Dan apabila data transaksi yang terekam oleh sistem tidak sesuai dengan apa yang seharusnya terekam. Ada beberapa data yang bukan objek pajak lalu terekam oleh sistem, maka wajib pajak di berikan hak untuk melakukan *adjustmen* yang fungsinya untuk mengklarifikasi data-data mana yang seharusnya tidak terekam, tetapi kasus seperti itu relatif jarang. Rata-rata data yang sudah terekam sesuai dengan transaksi yang telah terjadi. Pengulangan yang dilakukan wajib pajak selama proses pengurusan perpajakan terkadang dilakukan ketika terjadi *trouble* atau selisih pelaporan.”

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Selama *CMS* sudah dapat digunakan dengan baik maka wajib pajak tidak perlu melakukan laporan secara manual, ada beberapa wajib pajak yang *CMS* nya belum *ready* jadi masih melakukan pelaporan SPTPD secara manual, jadi alat *e-tax* hanya berfungsi sebagai perekam data transaksi, dan wajib pajak belum bisa melaporkan secara *online*. Selain masih ada beberapa wajib pajak yang belum dapat menggunakan *CMS* juga ada wajib pajak yang melakukan *autodebet*, jadi kami memasang alatnya juga masih menyicil, sampai mana sistem dari wajib pajak tersebut mampu disinkronkan dengan sistem pada BRI, jadi seadanya dulu bisanya seperti apa nanti suatu saat bisa dikembangkan menjadi sistem *autodebet*. Karena untuk menjadi *autodebet* banyak melalui beberapa tahapan secara teknis maupun non teknis seperti wajib pajak tidak mau membuka rekening di BRI ada banyak. Kalau misalkan wajib pajak tidak mau maka kita juga tidak bisa memaksa mereka untuk melakukan pembukaan rekening pada BRI.”

Selain itu produk pelayanan yang berdayaguna akan menciptakan sistem pemungutan dan pelaporan yang ekonomis. Sesuai dengan asas pemungutan pajak yaitu asas ekonomis yang berarti biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak. *E-tax* menjamin pelayanan pajak yang ekonomis, dan pemungutan pajak dengan memanfaatkan sistem informasi diharapkan mengurangi biaya dan usaha dari wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 sebagai berikut :

“Sangat ekonomis karena tidak pernah mengeluarkan biaya apapun selama proses pelaporan dan pembayaran pajak menggunakan *e-tax*, dan kita tidak pernah dibebani dengan biaya apapun. Kalau pakai pembayaran manual saya harus ke kantor BPPD jaraknya sekitar 5 km dan pasti perjalanan itu mengeluarkan biaya uang bensin untuk pegawai kita yang di tugasi kesana.”
(Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL sebagai berikut :

“*E-tax* sangat ekonomis, kita kan sebagai pihak ke 3, jadi cuma jadi perantara penyampaian pajak. Kalau biasanya awal bulan saya suruh pegawai saya buat ngrekap pajaknya dan bikin SPTPD, sekarang udah tinggal lihat dilayar monitor dan ngga perlu mengeluarkan uang bensin untuk mengurus pajaknya kesana. Selama ini tidak pernah mengeluarkan biaya apapun selama proses pelaporan dan pembayaran pajak menggunakan *e-tax*.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Pada wajib pajak yang sistemnya masih belum dapat disinkronkan dengan baik dan wajib pajak yang sistemnya masih sering mengalami gangguan, proses pelaporan SPTPD masih menggunakan prosedur manual, memiliki respon berbeda dengan wajib pajak yang sistemnya telah terkoneksi dengan baik. Pada wajib pajak yang belum terkoneksi dengan baik, mereka masih belum merasakan secara nyata manfaat dari program tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC sebagai berikut :

“Ekonomis karena tidak perlu mengeluarkan biaya, tetapi karena sistem yang ada pada dreams cafe masih belum bisa beroperasi dengan baik sehingga wajib pajak masih harus mengeluarkan biaya untuk perjalanan menuju BPPD untuk melaporkan pajak dan membayar ke bank jatim.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal tersebut juga sama diungkapkan oleh Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ sebagai berikut :

“Ekonomis mbak karena tidak perlu mengeluarkan biaya ikut program ini, tetapi sekalipun harus membayar secara manual dan melakukan perjalanan menuju BPPD Kota Malang maka wajib pajak tidak merasa keberatan. Kadang kalau ada *trouble* saya juga pada akhirnya lapor dan bayar pakai manual, jadi sama aja sih mbak.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 10.00 WIB)

Hal tersebut juga sama diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Ekonomis sebenarnya mbak dengan syarat sistemnya pas lagi ngga *error*, kalau sistemnya *error* itu saya balik lagi ngurus pakai manual, ke BRI minta sistemnya dibenerin lalu ke BPPD ngelaporin sama bayar pajaknya, kerja dua kali mbak, lebih ribet. Belum lagi nanti ketika *error* kadang saya bingung harus kemana dulu, dulu sempat dilempar-lempar pas saya komplain ke BRI soalnya SDMnya terbatas yang khusus menangani *e-tax*.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT pelaksanaan program *e-tax*:

“Kalau dari segi wajib pajak pasti ekonomis yaitu tidak perlu mondar mandir kekantor. Dari segi BPPD lebih efisien, kita lebih hemat waktu, jelas, dari sisi tenaga kerja kita juga bisa kalau misalnya dulu pada waktu menggunakan cara manual satu petugas memegang katakan 100 wajib pajak bisa dihandle 2 orang, tetapi kalau menggunakan *e-tax* 100 wajib pajak bisa dihandle 1 orang saja. Waktu sosialisipun juga menggunakan biaya operasional rutin saja, tidak ada alokasi khusus untuk *e-tax*. Ekonomis programnya, kita tidak pernah di bebani dengan biaya apapun.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Dari wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya apapun, kita dan BPPD datang kepada wajib pajak dengan alat-alat yang sudah kami sediakan. Dalam kerjasama ini kita saling melengkapi dan *partnership*, kebetulan kita dari pihak bank mempunyai alat. Pola kerjasamanya *partnership* saling menguntungkan. Berbicara soal alat kami juga sudah memperhitungkan kalau dari kami pasti sudah kami hitung untuk keuntungannya, bagaimana proyek ini berjalan, biaya komunikasi perbulan, yang jelas kami dari institusi BRI pasti ketika kita mengeluarkan biaya untuk *support* alat maka secara tidak langsung akan ada imbal balik yang didapatkan oleh BRI, yaitu buka Rekening di bank BRI untuk *autodebet*, buka CMS, sehingga kedepannya wajib pajak akan tertarik misal membuka *Electronic Data Capture (EDC)* pada bank BRI.”

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak telah merasakan daya guna dari pemakaian program apabila program yang ada pada wajib pajak tersebut tidak pernah mengalami gangguan dan wajib pajak dapat

menggunakan *CMS* dan *autodebet*, sehingga menjadikan pelaporan pajak lebih ekonomis. Wajib pajak tidak perlu mengeluarkan biaya untuk perjalanan menuju kantor BPPD dan Bank Jatim untuk membayar pajak.

Akan tetapi lain halnya dengan beberapa wajib pajak yang tidak dapat merasakan daya guna yang sesungguhnya dari program tersebut dikarenakan rata-rata mereka mengalami *trouble* pada sistem yang menyebabkan adanya pengulangan dalam pelaporan pajak. Wajib pajak terpaksa harus melaporkan dan menunggu datangnya petugas untuk membetulkan sistem yang terjadi gangguan, selanjutnya juga harus melaporkan dan membayar secara manual. Tahap-tahapan tersebut justru membuat wajib pajak melakukan usaha lebih karena harus melakukan pelaporan manual pada kantor BPPD dan mendatangi kantor BRI apabila tidak ada respon dari petugas yang melakukan pembetulan. Dari segi pemungutan pajak BPPD sebagai penyelenggara program merasakan program *e-tax* ini ekonomis, karena meringkas proses pemungutan pajak sehingga tidak memerlukan sumber daya manusia dalam jumlah yang banyak dan penyedia perelatan maupun sistem pada *e-tax* adalah dari pihak BRI.

f. Aksesibilitas/*accessibility*

Penggunaan sistem informasi pada sistem pelaporan dan pembayaran pajak dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Tidak cukup memberikan kemudahan kepada wajib pajak tetapi bagaimana dengan adanya *e-tax* wajib pajak menjadi lebih terbantu, lancar, cepat sehingga memangkas proses pelaporan dan pembayaran yang berbelit-belit, sistem mudah dipahami dan dilaksanakan oleh wajib pajak.

Proses pembayaran dan pelaporan pajak menggunakan program *e-tax* memberikan kemudahan kepada wajib pajak, hal tersebut dijelaskan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa:

“Mudah karena semua transaksi muncul pada sistem beserta jumlah pajak yang harus dibayar dan semuanya telah tercantum pada sistem dan kita tinggal klik tombol pada sistem.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak RD selaku akuntan dari Restoran

TI yang telah mengikuti perogram *e-tax* sebagai berikut :

“*E-tax* ini kan berhubungan dengan perekaman transaksi secara *real time*, sedangkan transaksi yang ada jenisnya banyak, nah didalam *e-tax bill-billnya* langsung otomatis dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, jadi lebih *simple*. Jadi kan ketika pihak dari taman indie melaporkan setiap bulan maka langsung di sertakan dengan *bill-billnya* ke pada BPPD, jadi tidak perlu direkap satu persatu. Sangat cepat karena telah *by sistem* dan untuk prosedur peelaksanaannya telah dijelaskan ketika sosialisasi sehingga pegawai sudah paham, tetapi ketika terjadi gangguan harus menunggu teknisi dari BRI dan BPPD” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 14.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak DD selaku Manager dari

Rumah Makan SL yang menyatakan :

“Jelas, pada awal-awal penggunaan *e-tax* ada sosialisasi dari BPPD, wajib pajak tau semua prosedur penggunaan *e-tax* dan jelas. Sangat nyaman dengan adanya program tersebut, dulu wajib pajak hanya wira wiri ke kantor pajak dan apalagi dipermudah dengan adanya bank BRI sehingga bisa melakukan pembayaran secara *autodebet*, waktu lebih efisien. Apabila disuruh memilih wajib pajak lebih memilih menggunakan *e-tax* karena lebih memudahkan wajib pajak. Pekerjaan saya menjadi lebih cepat selesai, jarang *trouble*, karena setiap 1-2 bulan sekali saya meminta adanya pengecekan alat *e-tax* biar kedepannya bisa berjalan lancar, tidak ada *trouble*.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Program *e-tax* yang diharapkan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak mendapatkan respon positif dari wajib pajak pemakai program *e-tax*. Tetapi disisi lain juga terdapat wajib pajak yang

masih belum merasakan manfaat secara konkrit dengan adanya program *e-tax*. Hal tersebut di sampaikan oleh Bapak YR selaku admin dari DK yang telah mengikuti program *e-tax* tetapi masih sering mengalami gangguan sebagai berikut :

“Mesin *e-tax* hanya bisa merekam transaksi saja sedangkan pelaporan dan pembayarannya tetap menggunakan cara manual. Saya pribadi pun kurang mengerti kenapa seperti itu, sistem juga tidak ada masalah. Lalu fungsi *e-tax* kenapa ada apabila pembayarannya masih manual? Manfaat *e-tax* masih belum terasa karena kita masih belum bisa melakukan proses *e-tax* dengan baik. Apabila disuruh memilih ya saya akan lebih memilih manual.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 13.00 WIB)

Hal tersebut disampaikan juga oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC sebagai berikut :

“Kita sudah mengikuti *e-tax* tapi masih belum bisa *CMS* dengan baik dan *autodebet*, jauh dari sempurna, jadi transaksi yang terjadi tidak semuanya terekam oleh sistem, yang terekam di sistem wajib pajak juga akhirnya tidak sama dengan yang terekam pada sistem BPPD dan BRI. Saya masih belum bisa merasakan manfaat secara nyata dari adanya program *e-tax*, karena tidak memberikan kemudahan, sistemnya tidak berjalan dengan baik sehingga hanya berfungsi untuk merekam data transaksi saja. Bisa jadi sistem dan program ini hanya menakut nakuti wajib pajak saja.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 Maret 2017, 13.00 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Selama mengikuti program *e-tax* ya kami menemukan kesulitan dan kendala pada beberapa bulan awal pelaksanaan disini, sistem sering mengalami *trouble* yaitu laporan yang ada pada wajib pajak sering belum masuk pada sistem BRI dan BPPD, wajib pajak telah melakukan *approve* tetapi oleh pihak BRI belum di *approve* sehingga menyebabkan keterlambatan. Oleh karena itu terkadang saya laporan dan bayar langsung ke BPPD. Kalau udah terjadi *trouble* gitu ya mbak saya lebih memilih menggunakan cara manual. Karena kepengurusan *e-tax* ketika terjadi *trouble* agak ribet harus melalui beberapa tahapan.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax*:

“Sistem *e-tax* sangat mudah dilaksanakan oleh wajib pajak, mudah dalam arti wajib pajak tidak perlu datang ke kantor BPPD. Kalau sebelumnya wajib pajak harus datang ke kantor BPPD, nah bagi rata rata pengusaha hal tersebut cukup merepotkan dan menyita waktu. Untuk sistemnya sendiri lancar, namun terkadang terjadi gangguan. Manfaat yang paling dirasakan wajib pajak adalah wajib pajak langsung bisa memonitor rekapitulasi transaksi usahanya, jadi bisa langsung memonitor juga untuk jumlah pajak yang terutang. Selanjutnya untuk pajak yang telah terutang wajib pajak juga bisa langsung membayar melalui *autodebet* BRI. Tau sendiri kan mbak wajib pajak ketika melapor pajaknya kan harus ada bukti bon/*bill* yang menyertai dan pasti mereka membawa setumpuk bon/*bill* dan normalnya BPPD harus melakukan verifikasi bon/*bill* itu tetapi kalau dengan *e-tax* kan tidak perlu. Prosedurnya sudah dijelaskan ketika sosialisasi sehingga pegawainya sudah paham, tetapi ketika terjadi gangguan harus menunggu teknisi dari BRI dan BPPD.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang terlibat dalam program *e-tax*, baik wajib pajak maupun dari pihak BPPD yang menjelaskan mengenai aksesibilitas dalam program *e-tax* yaitu apakah dengan menggunakan *e-tax* pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pihak BPPD dapat berjalan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Ada beberapa wajib pajak restoran *e-tax* yang sistemnya sudah terhubung baik dengan sistem *e-tax*, sehingga wajib pajak tersebut merasakan pelayanan *e-tax* sangat mudah, cepat, tidak pernah terjadi *trouble* dan mudah dilaksanakan. Respon wajib pajak tersebut selaras dengan tujuan *e-tax* yang memberikan pelayanan perpajakan lebih mudah dan cepat. Akan tetapi ada juga wajib pajak yang masih belum merasakan kemudahan selama mengikuti program tersebut. Sering terjadinya *trouble* pada sistem *e-tax* menyebabkan laporan wajib pajak menjadi telat, jumlah transaksi

yang terekam tidak sama antara sistem pada wajib pajak, BPPD dan BRI, dan proses penyelesaian yang harus dilakukan wajib pajak bila terjadi *trouble* dianggap lebih berbelit-belit. Wajib pajak merasa *e-tax* belum bisa menjadi solusi untuk proses pelaporan dan pembayaran pajak lebih mudah dan cepat. Sehingga isu yang muncul dari tahap ini adalah program *e-tax* masih belum dapat memberikan kemudahan dan tahapan yang cepat dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak jika sistem masih saja sering *trouble*.

3. Kualitas pelayanan berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry

a. *Tangibles*/Bukti Fisik

Beberapa komponen penting dalam suatu sistem informasi manajemen secara fisik yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem yang digunakan harus dipenuhi dengan baik. Pengoperasian *e-tax* tentu harus didukung oleh beberapa komponen pendukung sistem informasi manajemen yaitu diantaranya perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan Personalia pengoperasian sistem informasi (*operator, programmer*). Dalam pelaksanaan *e-tax* Bank BRI sebagai penyedia alat dan sistem, telah memenuhi seluruh kebutuhan dari pengguna *e-tax* mulai dari perangkat keras dan lunak sebagai pendukung terselenggaranya program tersebut. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyatakan:

“Semua peralatan sudah disediakan lengkap oleh Bank BRI, wajib pajak tidak pernah utek-utek alat yang sudah disediakan pada pihak BPPD dan Bank BRI. *Softwarena* juga lengkap mengikuti sistem kita, jadi mereka

yang melakukan sinkronisasi dengan sistem kita.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB

52 yang menyatakan:

“*Hardware* dan *software*nya lengkap, kami tidak pernah direpotkan dengan penambahan perangkat *e-tax* dari pihak Bank BRI maupun BPPD.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Bukan hanya tersedianya *hardware* dan *software* selama pelaksanaan program *e-tax* tetapi peran personalia pengoperasian sistem informasi (*operator, programmer*) juga sangat dibutuhkan selama proses pemasangan alat, pengoprasian sistem, pemantauan dan pemeliharaan alat, serta unit kerja yang menangani apabila terjadi gangguan. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52:

“Respon dari petugas cepat, mungkin pada awal pelaksanaan karena banyak keluhan sehingga petugas mungkin kuwalahan menangani keluhan-keluhan tersebut. Untuk petugas yang mengurus *e-tax* jelas, ada bu Yoni dan petugas dari BRI yang menangani apabila ada keluhan dari wajib pajak. (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Ada juga wajib pajak yang menyatakan bahwa pranata IT atau yang khusus untuk menangani program *e-tax* ini kadang kurang jelas siapa petugas yang khusus menangani *e-tax*. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK :

“Kalau untuk pegawai yang khusus menangani IT atau *operator e-tax* dari BPPD itu ada bu yoni yang biasanya mengingatkan wajib pajak bila laporan belum masuk di sistem BPPD. Biasanya juga disuruh untuk menghubungi mas Derryl bagian IT BPPD atau Pak Cahyo yang menentukan kita dikenakan denda keterlambatan bila terjadi *trouble* sistem yang menyebabkan laporan terlambat masuk dalam sistem BPPD. Kalau dari pihak BRI saya kadang masih bingung kalau pas ada *trouble* gitu siapa yang harusnya mempunyai tugas untuk menangani, karena pegawainya sering ganti dan pindah tugas dari cabang menuju cabang lain jadi beberapa

petugas dari BRI kadang sering kebingungan dari sistem yang ada disini karena nggak tau riwayatnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang mengurus terkait dengan pelaksanaan program *e-tax*:

“Fasilitas fisik yaitu perangkat keras yang memadai yang mendukung pelaksanaan program *e-tax* semuanya disediakan lengkap oleh Bank BRI, baik peralatan yang digunakan oleh wajib pajak maupun yang digunakan oleh BPPD untuk menunjang program tersebut diantaranya *server, personal computer (PC) operator*, perangkat *v-sat*, jaringan internet, *POS Computer, Mini Personal Computer (mini-PC), Modem* dan sim *VPN*. Perangkat lunak (*software*) yang memadai yang mendukung pelaksanaan program *e-tax* diantaranya *CMS BRI, Aplikasi Host to Host BRI, Simpada*. Pegawai pranata IT dari penyelenggara program yang dapat menangani dan mengoperasikan sistem dengan baik ada cuma 1 untuk pranata IT yang khusus untuk megang sistem *e-tax* dari BPPD. Sebenarnya kalau untuk *e-tax* tidak terlalu membutuhkan sumber daya yang banyak karena untuk seluruh transaksinya akan direkap langsung dari pihak BRInya, jadi kita hanya sosialiasi saja ke wajib pajak. BRI sudah memiliki standar bahwa sistem *e-tax* yang mereka buat akan otomatis mengeluarkan data seperti yang mereka butuhkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Kalau dari segi alat yang sudah terpasang sebenarnya dapat berfungsi dengan baik. Berbicara soal alat kami juga sudah memperhitungkan kalau dari kami pasti sudah kami hitung, bagaimana proyek ini berjalan, biaya komunikasi perbulan. Untuk target pemasangan *e-tax* sebenarnya kami ada, pas waktu ulang tahun kota malang kami pasang 100 *e-tax* untuk wajib pajak Kota Malang, karena waktu itu kita mengejar target maka jadi ada beberapa wajib pajak yang belum bisa *autodebet* akhirnya kami pasang, dan target akhirnya terpenuhi. Kalau untuk saat ini target baru belum ada, kita memelihara yang sudah berjalan agar berjalan lebih lancar lagi. Karena dari yang 165 wajib pajak belum semuanya bisa *autodebet* kan kita memang targetnya bisa *autodebet*. Pendistribusian alatnya di bagi beberapa kali, pada tahun 2013-2014 yaitu 120 terpasang, tahun 2014-2017 sejumlah 45 terpasang. Sampai sekarang belum ada penambahan lagi untuk jumlah *e-tax* yang terpasang. Pernah ada pembicaraan untuk menambah alat *e-tax* tetapi kita juga tidak bisa serta merta menambah karena karakteristik wajib pajak

yang beragam, sehingga wajib pajak juga banyak yang tidak memenuhi kriteria *e-tax*. Untuk mesin *cash register* kita perah mencoba tetapi hasilnya tidak terlalu bagus, kurang akurat, dan agak susah pelaksanaannya karena mengundang teknisi dari beberapa perusahaan alat *cash register* untuk membuka beberapa data agar data bisa masuk pada mesin *e-tax*. Jumlah alat yang sudah di distribusikan ada 165.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa penyediaan peralatan untuk penunjang *e-tax* sudah lumayan bagus karena BRI telah menyediakan semua alat dan aplikasi untuk menunjang pelaksanaan *e-tax*. Aplikasi yang aman digunakan dan kemudahan dalam pengoperasionalan bagi wajib pajak, tetapi masih ada wajib pajak yang mengeluhkan beberapa sistemnya masih *trouble*. Selain itu juga beberapa wajib pajak yang mengeluhkan bahwa proses *adjustment* atau kepengurusan pajak ketika terjadi gangguan masih berbelit-belit. Belum jelasnya siapa saja petugas yang menangani kusus *e-tax* juga membuat wajib pajak merasa bingung kepada siapa wajib pajak melaporkan kendalanya sehingga mendapatkan penanganan yang tepat.

b. Reliability/reliabilitas

Sistem pemungutan pajak *self assessment* memberikan kewajiban kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya. Sistem ini tentunya menguji wajib pajak untuk bersikap patuh yaitu melaporkan omset secara jujur, menghitung pajaknya secara akurat dan membayar jumlah pajak yang terutang secara tepat waktu. Wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Pelaporan pajak dengan sistem *self assessment* memberikan peluang kepada wajib pajak untuk melakukan penghindaran pajak

(*tax avoidance*), dengan adanya program *e-tax* maka seluruh transaksi usaha yang ada pada wajib pajak akan terekam secara akurat. Keberadaan *e-tax* pun dapat membantu wajib pajak untuk lebih patuh karena *e-tax* mampu memberikan informasi yang akurat. Seperti yang telah di sampaikan Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL sebagai berikut :

“Data transaksi yang telah direkam oleh *e-tax* akurat, dihasil e-SPTPD juga akurat. Selama ini tidak pernah ada masalah, tidak pernah *trouble* jadi data yang disajikan akurat semua dan ketika saya coba untuk merekap secara manual hasilnya juga sama.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Hal sama juga di ungkapkan oleh Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ dalam pernyataannya sebagai berikut :

“*E-tax* menginput datanya secara akurat soalnya masuk langsung dengan sistem, tapi pas ada gangguan kadang data yang dihimpun sistem tidak akurat. Kadang kalau *trouble*, omset yang direkam tidak sama dengan laporan yang dilakukan secara manual, tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan mudah dengan hanya melaporkan kepada BPPD dan melakukan rekonsiliasi.”(Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 10.00 WIB)

E-tax didesign untuk membantu pelaporan agar lebih akurat. Perekaman transaksi melalui sistem akan memperkecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam perhitungan omset bulanan dan menghindarkan dari perilaku penghindaran pajak (*tax avoidance*). Akan tetapi ada beberapa wajib pajak yang sistemnya masih belum dapat disinkronkan dengan baik sehingga sering mengalami gangguan yang menyebabkan perekaman transaksi tidak dapat dilakukan dengan akurat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang mengalami beberapa gangguan ketika awal pemakaian *e-tax* dalam pernyataannya sebagai berikut :

“*E-tax* mampu menginput data secara akurat, mungkin awal-awal masih penyesuaian jadi masih sering terjadi *trouble*. Tapi selanjutnya lancar tidak pernah terjadi *trouble* sampai sekarang sekitar 4-5 bulan terakhir ini. Dulu setiap bulannya sering terjadi *trouble*, hanya ½ dari transaksi bulanan yang terekam oleh sistem *e-tax* kami sehingga saya sering menghubungi pihak BRI untuk meminta bantuan pembetulan. Biasanya tanggal 5 saya cek apakah sudah masuk atau belum data transaksi bulan lalu, ternyata belum, baru tanggal 20 semua data transaksi masuk kedalam sistem. Mungkin gara gara konstruksi bangunannya jadi kurang baik sinyalnya akhirnya sering *trouble*.”

Hal sama juga di ungkapkan oleh Ibu Ibu RMZ selaku Manager dari Cafe

JD dalam pernyataannya sebagai berikut :

“Kurang akurat kadang - kadang, mungkin awal-awal masih penyesuaian jadi masih sering terjadi *trouble*. Dalam sebulan bisa 3-4 kali *trouble*.”

Hal sama juga di ungkapkan Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK dalam pernyataannya sebagai berikut:

“Kadang-kadang tidak akurat ada selisih. Kadang sudah *diapprove* tetapi masih nyantol. bulan kemrin sering ada *trouble* akhirnya saya menghubungi mas arif dari BRI. Waktu itu permasalahannya tinggal *approve*, SPTPD nya sudah muncul tetapi ketika akan melaukan *approve* sistemnya tidak bisa. Akhirnya dikerjain sama pihak BRI nya. Ketika keesokan harinya saya mendapatkan surat teguran dari pihak BPPD bahwa pada bulan tersebut wajib pajak belum menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Padahal waktu itu yang mengerjakan laporan adalah orang BRI sendiri tetapi pada sistem BPPD belum masuk. Ternyata sistem mengalami gangguan sehingga menyebabkan laporan yang ada tidak masuk dalam sistem BPPD dan pihak BRI pada akhirnya tidak mendebit uang yang telah disetor oleh wajib pajak. Kadang transaksi yang terekam pada sistem kami tidak terekam semua sehingga laporan yang diterima oleh sistem yang ada di BPPD berbeda.”

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang mengurus terkait dengan pelaksanaan program *e-tax*:

“Kesalahan input data pada *e-tax* sebenarnya adalah kesalahan dari usernya sendiri, kalau untuk sistemnya sebenarnya linier akan merekam dan mengirim data sesuai dengan format. Misal wajib pajak salah dalam memasukkan nilai transaksi, misal dalam penjualan tersebut kassir salah

dalam memasukkan harga sebesar Rp. 100.000,-. Tetapi kasir melakukan kesalahan dengan memasukkan pembelian sebesar Rp. 1.000.000,-. Sehingga hal tersebut akan direkam dalam sistem dan menyebabkan kesalahan. Kecuali jika terjadi *trouble* kadang jaringan internetnya yang gangguan atau sistem *e-tax* pas lagi *trouble* biasanya terjadi selisih perekaman atau kadang SPTPD tidak masuk dalam sistem BRI maupun BPPD. Beda lagi wajib pajak yang sistemnya susah buat disinkronkan dan alat terlanjur dipasang pada akhirnya kadang cuma bisa merekam transaksi dan ada yang masih belum bisa beroperasi.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“*E-tax* dibentuk agar membantu wajib pajak dalam pelaporan pajak yang akurat, apalagi sekarang perkembangan restoran di Kota Malang dengan jumlah pengunjung yang setiap tahunnya bertambah, ini jadi potensi pendapatan pajak yang bila tidak dikelola dengan baik bisa menyebabkan *potensial loss*. Beberapa wajib pajak restoran yang sistemnya udah sinkron dengan lancar yaa pasti pelaporannya akurat, bila ada yang belum akurat berarti memang ada gangguan pada sistemnya atau jaringannya, dan kita sudah mengantisipasi hal tersebut dengan *adjustment* yang fungsinya untuk mengklarifikasi kesalahan perekaman transaksi misal ada transaksi yang tidak terekam atau ada data yang seharusnya tidak terekam, tetapi kasus seperti itu relatif jarang. Rata – rata data yang sudah terekam sesuai dengan transaksi yang telah terjadi, kecuali memang jaringannya terjadi gangguan kadang beberapa transaksi tidak terekam.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang terlibat dalam program *e-tax*, baik wajib pajak maupun dari pihak BPPD yang menjelaskan mengenai reliabilitas dalam program *e-tax* yaitu *e-tax* menjamin pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pihak BPPD dapat berjalan secara akurat, mulai dari perhitungan jumlah omzet bulanan sampai jumlah pajak yang dilaporkan. Ada beberapa wajib pajak restoran *e-tax* yang sistemnya sudah terhubung baik dengan sistem *e-tax*, sehingga wajib pajak tersebut merasakan dengan menggunakan *e-tax* pelaporan perpajakan dapat berjalan

secara akurat dibandingkan dengan pelaporan perpajakan tanpa menggunakan *e-tax*. Respon wajib pajak tersebut selaras dengan tujuan *e-tax* yang memberikan pelayanan perpajakan secara akurat. Akan tetapi ada juga wajib pajak yang masih belum merasakan keakuratan perhitungan jumlah pajak yang terutang selama mengikuti program tersebut. Sering terjadinya *trouble* pada sistem *e-tax* menyebabkan perhitungan pajak kurang akurat, jumlah transaksi yang terekam tidak sama antara sistem pada wajib pajak, BPPD dan BRI sehingga terjadi selisih perhitungan pajak yang terutang. Selisih perhitungan tersebut menimbulkan perasaan kurang puas dan kurangnya kepercayaan wajib pajak terkait penggunaan *e-tax*. Sehingga isu yang muncul dari tahap ini adalah program *e-tax* masih belum dapat memberikan keakuratan perhitungan pajak jika sistem masih saja sering *trouble*.

c. **Responsiveness/Daya Tanggap**

Penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanannya maka harus memberikan sikap penuh kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga penerima layanan akan memberikan persepsi pemberi layanan melakukan pelayanan secara ikhlas. Program *e-tax* yang diselenggarakan oleh BPPD dalam pelaksanaannya tidak hanya mengandalkan sistem sebagai pendukung program *e-tax* tetapi juga peran personalia pengoprasian sistem untuk mendukung keberhasilan program *e-tax*. Daya tanggap petugas meliputi respon atau kesigapan petugas dalam membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan wajib pajak.

Petugas Menyediakan tempat bertanya (*online assisstant*) dalam membantu wajib pajak, memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam proses pengurusan perpajakan apabila terjadi gangguan pada sistem *e-tax* dan petugas cepat dalam menangani keluhan wajib pajak. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak RD selaku Pemilik dari Rumah Makan NI sebagai berikut :

“*Online assistant* selama ini tidak ada, saya hanya menghubungi melalui *telephone* ataupun sms kepada BPPD atau Bank BRI kalau ada yang tidak beres dan selanjutnya langsung direspon dan petugas langsung datang. Petugas cepat dalam menangani keluhan, intinya BPPD klop kordinasinya dengan Bank BRI dan wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 12.00 WIB)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 sebagai berikut :

“Kalau untuk *online assisstant* tidak ada, jadi hanya menghubungi melalui *telephone* ataupun sms secara personal kepada petugasnya langsung. Kalau terjadi gangguan pada sistem *e-tax* memberi kemudahan, apabila wajib pajak bertanya, petugas langsung menjawab dengan sigap dan mendapatkan penjelasan dengan lengkap dan cepat. Selama tidak pernah ada pengecekan alat secara berkala dari petugas BPPD ataupun BRI sehingga komunikasi yang terjalin hanya ketika ada *trouble* alat dari wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Respon petugas terkait dengan keluhan wajib pajak kadang dianggap kurang cepat dan komunikasi petugas terhadap wajib pajak dianggap kurang dilakukan secara rutin. hal tersebut diungkapkan oleh Ibu RMZ selaku Manager dari Cafe JD sebagai berikut :

“Apabila terjadi gangguan kami menghubungi melalui *telephone* ataupun sms secara personal. Kurang memberikan kemudahan terkadang dari kita yang membetulkan sendiri meggunakan IT dari kita. Daya tanggap dari pihak BRI dan BPPD kurang cepat kadang masih menunggu agak lama. Tidak pernah ada pengecekan alat secara berkala dari petugas BPPD ataupun BRI sehingga komunikasi yang terjalin hanya ketika ada *trouble* alat dari wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 12.00 WIB)

Hal tersebut sepedapat dengan pernyataan Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Kepengurusan ketika terjadi *trouble* pada sistem *e-tax* juga dipersulit dengan kondisi dari pihak BRI yang memiliki SDM yang terbatas dalam penanganan *e-tax*. BRI juga tidak memiliki tim khusus yang menangani terkait dengan *e-tax*, hanya terdapat ahli IT yang langsung menangani terkait dengan teknis pelaksanaan programnya. Sedangkan teknisi IT di bank BRI pasti mengalami pergantian sehingga menyebabkan beberapa informasi yang seharusnya petugas tau menjadi sedikit menyulitkan bagi petugas baru yang menangani kami. Saya kadang juga kesulitan harus menghubungi beberapa teknisi IT yang selalu berganti, ketika sistem mengalami gangguan saya terkadang menghubungi ahli IT yang ternyata sudah tidak lagi bekerja di kantor wilayah tersebut. Ketika macet pernah langsung ke kantor BRI dan bertanya harus menemui siapa untuk penanganan *trouble*, karena pada saat itu laporannya nyantol belum masuk pada sistem BPPD dan BRI padahal saya sudah melakukan *approve* tetapi masih belum masuk pada sistem BPPD sehingga menyebabkan kami di tegur oleh pihak BPPD dan mendapatkan tagihan sehingga pada saat itu saya dikenakan denda keterlambatan, sehingga sampai saat ini saya selalu *screenshot* bukti *approve* untuk mengantisipasi terjadinya *trouble* sistem yang mengakibatkan tagihan pajak. Pernah suatu ketika saya mendatangi kantor BRI karena terjadi *trouble* dan bertanya harus menemui siapa untuk mengatasi masalah *trouble* pada sistem, lalu dari pihak BRI menjawab juga masih bingung siapa yang menangani secara khusus bila terjadi permasalahan *e-tax*.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang mengurus terkait dengan pelaksanaan program *e-tax*

“Petugas tidak menyediakan *online assistant* pada sistem *e-tax* sehingga bila terjadi keluhan wajib pajak menghubungi melalui *telephone*, sms atau *email* secara personal kepada petugas. Apabila wajib pajak bertanya, petugas langsung menjawab dengan sigap dan kami juga langsung menuju tempat usaha wajib. Keluhan disampaikan melalui telfon dan sms. Selama ini kami memberikan pelayanan secara tuntas mulai dari alat yang *trouble*, kami membetulkan sampai wajib pajak bisa lapor dan bayar pajaknya. Untuk perawatan alat *e-tax* itu dilakukan BRI, tetapi ada beberapa wajib pajak yang memang tidak mau bila perawatan alat hanya dilakukan oleh BRI tanpa ada pendampingan dari BPPD. Komunikasi tetap berjalan dengan

wajib pajak *e-tax*.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Perawatan alat yang dilakukan oleh BRI memang tidak terjadwal kecuali ada komplain dari wajib pajak kita langsung kesana. Misal tidak ada komplain dan aman aman saja kami tidak datangi, kecuali wajib pajak tersebut pernah mengalami masalah pada alat *e-tax*nya kami selalu melakukan pengecekan. Memang bila terjadi *trouble* kami selalu datang kepada tempat usaha wajib pajak untuk membetulkan, akan tetapi tugas yang dijalankan oleh petugas IT kami juga kompleks ketika berada di kantor. Ditambah memang kami selalu ada perpindahan pegawai, akan tetapi jika ada keluhan kami berusaha dengan segera untuk membetulkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas baik itu dari BPPD maupun BRI meliputi respon atau kesigapan dalam membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan wajib pajak telah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi sampai saat ini keluhan tersebut disampaikan secara personal melalui telephone maupun sms karena petugas tidak menyediakan tempat bertanya (*online assisstant*) untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk menyampaikan keluhan secara *terrorganisir*. Pergantian pegawai baik itu pada BRI maupun BPPD juga menyebabkan kesigapan petugas dinilai kurang oleh wajib pajak akibat terputusnya informasi dari petugas yang telah dipindah tugaskan.

d. Assurance/jaminan

Assurance /jaminan yaitu kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumen. Dalam dimensi *assurance* dapat diukur

dengan sub faktor jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan. Jaminan keamanan yaitu dimana *e-tax* dapat memberikan rasa aman dan kebebasan dari segala bahaya resiko dalam penggunaan *e-tax* sehingga tidak ada keraguan yang dirasakan oleh wajib pajak ketika menggunakan program *e-tax*. Alat-alat yang telah disediakan oleh Bank BRI akan dipasang dan disinkronkan pada sistem tempat usaha wajib pajak untuk merekam seluruh data transaksi usaha yang termasuk dalam objek pajak restoran. Sinkronisasi antar kedua sistem tersebut harus memberikan rasa aman kepada wajib pajak, karena menyangkut keseluruhan data transaksi usaha yang hal tersebut tidak dapat diakses oleh pihak eksternal. Jaminan pelayanan juga bukan hanya ada pada jaminan keamanan penggunaan sistem tetapi kenyamanan pelayanan yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas BPPD dan BRI dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam pelaksanaan *e-tax* tersebut telah dirasakan langsung oleh wajib pajak. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak RD selaku Pemilik dari Rumah Makan NI sebagai berikut :

“Sistemnya selama ini saya lihat aman, kalau dengan sistem dari wajib pajaknya sendiri tidak pernah ada masalah yang mengganggu, sistem tersebut aman dan dirasa cukup bagus bagi wajib pajak karena data transaksi dapat terekam secara otomatis dan lebih bagus bila dilakukan secara merata bagi seluruh wajib pajak potensial. Jadi saya nggak perlu ngitung satu persatu *bill* atau bon tiap bulannya.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017, pukul 12.00 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL yang menyatakan :

“Aman, wajib pajak justru merasa senang karena merasa sangat di mudahkan dan transparan. Tidak pernah mengganggu sistem dari wajib pajak

karena jalurnya beda mbak, dan didalam perjanjian dengan BPPD dan BRI sudah ditulis klausul untuk menjaga setiap data transaksi yang telah direkam oleh bank BRI dan BPPD.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Bukan hanya aman tetapi *e-tax* harus memeberikan perasaan yakin kepada wajib pajak atau terhindar dari keragu-raguan akan *output* dari sistem tersebut. Keragu-raguan muncul pada beberapa wajib pajak yang telah mengalami beberapa gangguan pada sistem *e-tax*. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 sebagai berikut :

“Dulu sebelum sisetemnya lancar, agak was-was karena kadang terjadi selisih antara yang terakam pada sistem wajib pajak dengan sistem BRI, akhirnya kita melakukan *adjustmen* dan pada akhirnya laporan yang digunakan adalah yang terekam pada sistem wajib pajak, sehingga mereka menyesuaikan dengan yang sudah terekam disini. Kadang selama 1 tahun 1-2 kali melakukan *adjustment*.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Pebruari 2017 pukul 16.00 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Kalau mengganggu tidak, karena jalur informasinya berbeda, kadang-kadang wajib pajak merasa ragu, pajak yang terekam oleh sistem tersebut sesuai atau tidak dengan seharusnya yang dilaporkan dan sesuai atau tidak dengan yang terekam pada sistem BRI dan BPPD. Kami lebih memilih mengikuti apa yang telah direkam pada sistem BPPD, dari pada harus melakukan *adjustmen*. Pernah suatu ketika selisih Rp 100.000,- tapi ya sudah lah mbak saya ngikut yang di BPPD aja dari pada saya yang ribet harus merinci satu persatu.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang terkait dengan jalur informasi yang di dapat pada *e-tax* dan jaminan keamanan program *e-tax* terhadap kerahasiaan pengguna *e-tax*.

“Kalau kita berbicara soal sistem IT maka pasti ada resiko, namun segmentasinya resiko-resiko tersebut sudah diantisipasi dan untuk jaringan sendiri BRI sudah menyediakan jaringan *VPN* yaitu jaringan yang khusus untuk *e-tax*, bisa dibilang hal tersebut relatif aman, jadi untuk laporan keuangan wajib pajak hanya dapat diakses oleh wajib pajak sendiri, BPPD, dan BRI. Kalau dari segi BPPD sendiri dengan adanya *e-tax* dirasa lebih aman, karena sistem dari BRI sendiri ternyata lebih aman dari pada sistem dari BPPD.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan :

“Aman, tidak mengganggu sistem pada wajib pajak karena data tersebut di produksi dulu baru kita ambil, dan ketika produksi datapun kita pasti melibatkan wajib pajak, sehingga data data yang sekiranya mereka tidak mau eksposupun kita juga tidak akan ambil, kita hanya minta *pure* data transaksi saja, biasanya hanya nomor struk dan nominal. Data-data nya mereka sendiri yang memilah milah yang pasti kita *request* data yang kita ambil hanya nomor struk dan nominal, dan kita juga pastikan wajib pajak hanya bisa melihat data transaksi milik wajib pajak itu sendiri. Kalau untuk *trouble* sendiri memang masih ada beberapa wajib pajak yang mengalami gangguan diakibatkan beberapa kondisi diantaranya kondisi sistem wajib pajak yang sulit untuk di sinkronkan dengan sistem BRI, ada juga yang karena kondisi tempat dan bangunan pada wajib pajak mengakibatkan internet sering mengalami gangguan dan juga beberapa transaksi yang kadang diakibatkan oleh *human error*.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Selain keamanan dalam pemakaian fasilitas pada *e-tax*, keamanan juga menyangkut kenyamanan pelayanan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas BPPD dan BRI dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Petugas *e-tax* sebagai pribadi tentu mempunyai karakter dan sifat yang berbeda-beda. Tidak jarang pengguna merasa tidak nyaman bukan dari sarana dan prasarannya yang kurang baik, tetapi justru dari sikap personil yang tidak menyenangkan, misalnya tutur katanya, kurang sopan, keras dalam menegur dan lain-lain. Selama pelaksanaan *e-tax* beberapa petugas yang berada

pada kantor Bank BRI dan BPPD telah melakukan pelayanan dengan baik, dibekali dengan pengetahuan yang memadai terkait dengan teknologi informasi. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak RD selaku Pemilik dari Rumah Makan NI sebagai berikut

“Dari sosialisasi sampai pelaksanaan *e-tax* hingga sekarang, petugas dari BPPD dan BRI selalu menjelaskan dengan rinci, bila kita bertanya melalui telfon mereka selalu menjelaskan dengan runtut, bila ada gangguan selalu sigap untuk datang di kami membetulkan alat.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 14.00 WIB)

Beberapa wajib pajak kadang masih mengalami karancuan terhadap petugas yang paham betul terkait dengan penanganan sistem pada wajib pajak. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK sebagai berikut :

“Tim sangat baik dan sopan bila menangani kita pas lagi ada gangguan, kadang saya sampek sms dan telfon minta benerin pas sore hari misal petugasnya lagi longgar. Kadang misal kita ada *trouble* bu yoni sama mas deryll suka ngingetin misal kita belum setor, kalau dari BRI karena pergantian pegawai jadi kadang agak bingung misal ada *trouble* larinya ke siapa, banyak pegawai yang baru saja ditempatkan untuk mengurus *e-tax* tetapi selanjutnya masih berselang beberapa bulan sudah dipindah jadi terkadang informasi dari pegawai tersebut terputus, tidak diteruskan kepada pegawai baru selanjutnya. Cuma ada dua pegawai yang saya kenal baik, jadi saya langsung lewat belakang mbak, ketemu sma mbak selly dan mas dika, padahal mba selly dan mas dika sudah tidak di BRI cabang kawi lagi.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 Maret 2017, 15.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Deryll Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang sebagai berikut :

“Kalau dari BPPD sebenarnya ada beberapa petugas yang ditugaskan untuk *e-tax* akan tetapi yang benar-benar paham untuk pengoprasionalan *e-tax* hanya ada 1 orang, petugas lainnya bertugas mendata dan melakukan sosialisasi terkait peraturan yang mengatur *e-tax*. Jika ada yang melaporkan

keluhan kami akan langsung memberikan respon untuk membantu wajib pajak tersebut.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Pelayanan yang baik dan sopan terkait dengan petugas yang menangani *e-tax* juga dilakukan oleh pihak BRI berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang yang menyebutkan :

“Memang untuk petugas dari BRI yang bertugas dalam pengoperasionalan *e-tax* sering berganti, hal ini terkait dengan penugasan dan sistem kepegawaian dari BRI sendiri yang selalu mengalami *rolling* pegawai. Akan tetapi untuk pelayanannya sekarang sudah disuprvisi oleh Tim IT Cabang Kawi dan terhadap semua keluhan wajib pajak semua ditangani dengan baik, kami usahakan datang ke tempat usaha wajib pajak dengan cepat. Kalaupun misalkan ada beberapa informasi yang terputus dari wajib pajak kepada petugas BRI yang dulu maka hal itu wajar karena petugas yang baru kadang belum mengerti riwayat dari wajib pajak tersebut.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-tax* memberikan rasa aman kepada wajib pajak, BPPD dan BRI sudah mengantisipasi resiko-resiko terjadinya ketidak amanan dalam penggunaan sistem tersebut dengan melibatkan wajib pajak dalam proses sinkronisasi sistem, sehingga wajib pajak percaya bahwa sistem tersebut aman di gunakan tidak mengganggu sistem dari wajib pajak tersebut. Data data yang tidak berkaitan dengan pelaporan pajak tidak dapat terekam oleh sistem dan BRI sudah menyediakan jaringan VPN yaitu jaringan yang khusus untuk *e-tax* sehingga laporan-laporan keuangan wajib pajak hanya dapat diakses oleh wajib pajak sendiri, BPPD, dan BRI. Beberapa wajib pajak masih merasakan keragu-raguan terhadap sistem *e-tax* dikarenakan banyak wajib pajak yang sistemnya mengalami gangguan sehingga terkadang beberapa transaksi tidak terekam oleh sistem. Selain itu kenyamanan pelayanan juga dirasakan oleh semua wajib pajak yang menjadi

wajib pajak *e-tax*. Mulai dari sosialisasi *e-tax*, pemasangan alat, inkronisasi sistem dan penanganan bila teerjadi gangguan. Kendala yang dialami selama ini adalah terputusnya informasi dari petugas lama dengan petugas yang baru akibat dari perpindahan pegawai.

e. *Empathy*/Perhatian

Empathy/perhatian yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada wajib pajak restoran *e-tax* secara individual. Gambaran perilaku didasarkan dengan perasaan sensitif, kepekaan dan simpati personi 1 terhadap wajib pajak. Hubungan yang baik dengan wajib pajak, memberikan perhatian secara individual terhadap keluhan permasalahan yang dihadapi wajib pajak dan beroperasi pada jam kerja yang tepat sehingga memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Selama *e-tax* ini penangan bila terjadi keluhan dilakukan dengan mendatangi tempat usaha wajib pajak oleh petugas *e-tax* baik dari bank BRI maupun BPPD. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak RD selaku akuntan dari Restoran TI menyatakan bahwa :

“Ketika ada *trouble* kami langsung menghubungi BPPD atau BRI dan mereka langsung datang untuk membetulkan. Untuk perawatan alat sepertinya tidak pernah dilakukan selama alat tidak bermasalah. Pernah kita menghubungi di luar jam kerja kantor mereka masih mau buat menjelaskan dan membantu kita dikeesokan harinya.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 14.00 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL yang menyatakan:

“Kerjasama antara BPPD dan BRI sangat klop, bila ada keluhan langsung ditangani dengan serius oleh mereka. Kalau ada laporan kita yang nggak wajar pasti BPPD mengingatkan apa ada ketidakcocokan transaksi atau tidak. Cuman ya memang beberapa petugas *e-tax* yang dulu dulu yang udah tau riwayatnya *e-tax* sebagian dipindah tugaskan. Untuk perawatan alat

kadang petugas datang kalau misal kita minta mereka buat datang.” (Hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 11.00 WIB)

Hal tersebut juga selaras oleh pernyataan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang yang menyatakan :

“Kami akan melakukan pelayanan secara intensif kepada wajib pajak yang data transaksi tidak lengkap, misal dari tanggal 1- 30 ternyata tanggal 20 datanya tidak masuk. Kami akan datang untuk kami cek kendalanya seperti apa, apakah sinyalnya lagi drop atau mereka tidak memproduksi data pada saat itu. Selain itu kita dari BRI dan BPPD membentuk group untuk diskusi penanganan alat – alat wajib pajak yang mengalami *trouble*. Akan tetapi beberapa pegawai dari kami memang sering berganti, soalnya tiap tahun pasti ada *rolling* pegawai.” (Hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2017, 09.00 WIB)

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang sebagai berikut :

“Bila ada gangguan kami selalu membenarkan dengan cepat, akan tetapi pergantian pegawai seperti mutasi juga adalah hal yang paling membuat putusnya informasi dari wajib pajak. Dulu ada Pak Haris dan Pak Wid yang dari awal *e-tax* tahu mulai perumusan pelaksanaan hingga sosialisasi pemasangan alat ke wajib pajak. Sekarang berganti dengan yang baru mungkin wajib pajak juga susah mengkomunikasikan dengan petugas yang baru terkait kendala-kendalanya.” (Hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2017, 09.00 WIB)

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-tax* memberikan rasa aman kepada wajib pajak, BPPD dan BRI telah memberikan perhatian kepada wajib pajak restoran *e-tax* secara individual. Kendala yang dialami adalah ketika terjadinya pergantian pegawai dan perawatan alat yang dilakukan oleh petugas ketika terjadi seuah gangguan.

D. Pembahasan

Pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik adalah pelayanan perpajakan daerah yang diselenggarakan oleh BPPD Kota Malang sebagai Satuan Perangkat Kerja Daerah yang bertugas memungut pajak daerah. Peraturan tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah mengatur jelas prinsip dalam pelaksanaan pelayanan baik itu pelayanan perpajakan maupun pelayanan secara umum. Hal tersebut juga sangat erat kaitannya dengan sistem pemungutan pajak daerah restoran yang merupakan pemungutan menggunakan *With Holding Tax system* yaitu pemungutan pajak melalui pihak ketiga, sehingga beban pajak di bebankan kepada konsumen akhir yaitu pembeli. Akan tetapi dalam pelaporan pajaknya wajib pajak yaitu dalam hal ini adalah penjual menggunakan sistem pelaporan *Self Assessment System* yaitu melaporkan pajak dengan menghitung pajak terhutangnya sendiri. Dalam hal ini ada beberapa celah yang di dimanfaatkan wajib pajak untuk melakukan penghindaran pajak oleh sebab itu selain meningkatkan kualitas pelayanan program *e-tax* juga dimaksukan agar wajib

pajak lebih jujur dan transparansi dalam melaporkan pajaknya. *E-tax* diatur Peraturan Walikota Malang nomor 32 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan Walikota Malang nomor 20 tahun 2013 tentang tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran pajak daerah menyebutkan bahwa pelaporan data transaksi usaha wajib pajak, Walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala BPPD berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi usaha yang dimiliki oleh wajib pajak dengan sistem informasi yang dimiliki oleh BPPD dan BRI secara *online system*.

Perekaman data transaksi usaha dan pelaporan pajak yang terutang dalam rangka pelaksanaan *online system* pelaporan data transaksi usaha, dapat diketahui oleh wajib pajak, Bank dan BPPD melalui *CMS (Cash Management System)*. *CMS* adalah jasa layanan perbankan berbasis sistem informasi yang diberikan Bank kepada nasabah yang mencakup kegiatan pengelolaan, pembayaran, penagihan dan likuiditas manajemen sehingga pengelolaan keuangan nasabah menjadi lebih efektif dan efisien. Penggunaan *e-tax* telah diatur juga dalam Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang no 16 tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Karena *e-tax* diatur dalam porsi yang masih sedikit sehingga terdapat beberapa kerancuan dalam pelaksanaannya, oleh sebab itu peneliti menganalisis temuan tersebut dengan indikator penilaian kualitas pelayanan menggunakan prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 yang terdiri dari beberapa komponen yaitu Keadilan/*Fairness*, Partisipasi/*participation*,

Akuntabilitas/*accountability*, Transparansi/*transparency*, Berdayaguna/*useful*, Aksesibilitas/*accessibility*, dan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) dengan indikator diantaranya *Tangibles*/Bukti Fisik, *Reliability*/reliabilitas, *Responsiveness*/Daya Tanggap, *Assurance*/jaminan dan *Empathy*.

1. Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017

a. Keadilan/*Fairness*

Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali. cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil. Pelaksanaan *e-tax* diatur dalam Peraturan Walikota Malang no 32 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Malang no 20 tahun 2013 tentang tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah dan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.

Pada Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2015 pasal 67B ayat 1 telah dijelaskan bahwa wajib pajak melaporkan data transaksi usahanya yang merupakan obyek Pajak Daerah melalui *online system*. Dan juga pada Pasal 86 ayat 4 dijelaskan bahwa Wajib Pajak yang tidak melaksanakan *online system*

dalam pelaporan dan pembayarannya, akan dipertimbangkan pengurusan dan/atau perpanjangan izin usahanya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya aparaturnya masih belum dapat memberlakukan untuk peraturan tersebut kepada wajib pajak dikarenakan kendala sistem dan jumlah perangkat yang masih terbatas, dijelaskan lebih terperinci sebagai berikut :

- 1) Kendala sistem yaitu beberapa wajib pajak restoran menganggap pelaksanaan *e-tax* kurang adil karena masih banyak wajib pajak yang masih belum terpasang alat *e-tax* diakibatkan karena karakteristik wajib pajak berbeda-beda. Ada wajib pajak yang telah *computerize* dan siap sistemnya untuk disinkronisasikan dengan program *e-tax*. Ada juga wajib pajak restoran yang masih menggunakan alat *cash register* sehingga pihak BRI belum memiliki alat yang dapat digunakan untuk *cash register* agar dapat menggunakan *e-tax*. Seperti petikan wawancara dari wajib pajak yaitu Ibu RMZ selaku Manager dari Cafe JD dan Bapak NN selaku Pemilik dari DC menyatakan bahwa masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar *e-tax* sehingga mereka beranggapan bahwa dengan tidak dipasang *e-tax* wajib pajak tersebut dapat melakukan penghindaran pajak. Ada juga wajib pajak yang enggan dipasang *e-tax* dan enggan membuka rekening tabungan pada Bank BRI. Seperti petikan wawancara kepada pihak BPPD yaitu apabila menemukan kendala seperti itu langkah yang mereka lakukan adalah tetap mendekati, melakukan pendekatan secara persuasif kepada wajib pajak maupun kepada vendornya. Cara tersebut dirasa cukup berhasil kepada beberapa vendor yang akhirnya

memutuskan untuk bersedia membuka programnya. Apabila wajib pajak tetap menolak untuk dipasang maka pihak BPPD dan BRI tidak dapat melakukan apa apa, mereka hanya melakukan pendekatan secara persuasif. Meskipun pada peraturan tersebut tegas dikatakan bahwa apabila wajib pajak menolak untuk dipasang dapat dipertimbangkan pengurusan atau perpajakan izin usahanya.

- 2) jumlah perangkat yang masih terbatas yaitu keterbatasan jumlah perangkat yang disediakan oleh Bank BRI dan BPPD saat ini menjadi kendala dalam pemerataan pengguna *e-tax* pada wajib pajak restoran.

Tabel 7 Jumlah alat terpasang pada wajib pajak *e-tax*

Tahun	Jumlah alat yang telah dipasang pada seluruh wajib pajak <i>e-tax</i>	Jumlah alat yang telah terpasang pada wajib pajak restoran
2013-2014	120 alat	57 alat
2014-2017	45 alat	23 alat
Total	165 alat	80 alat

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Seperti petikan wawancara kepada bapak Gandung selaku pegawai dari Bank BRI menyatakan bahwa sampai 2017 ini BRI dan BPPD masih melakukan optimalisasi terhadap 165 alat terpasang. Dari jumlah alat terpasang tersebut masih terdapat wajib pajak yang sistemnya belum dapat disinkronkan dengan baik, maka untuk saat ini pihak BPPD dan BRI masih berfokus pada sinkronisasi alat yang telah dipasang namun belum dapat digunakan dengan semestinya. Apabila alat tersebut benar-benar tidak dapat dipasang maka akan dicabut ijin pemakaiannya dan digantikan kepada wajib pajak baru yang sistemnya telah dapat disinkronkan.

Keadilan yang merata pada pelaksanaan *e-tax* sudah berusaha diwujudkan dalam bentuk terus melakukan sosialisasi kepada beberapa wajib pajak yang telah berpotensi untuk dilakukan pemasangan alat. Akan tetapi kendala-kendala yang dialami selama proses sosialisasi hingga wajib pajak tersebut dapat melakukan proses *e-tax* dengan baik juga masih menjadi permasalahan. Ada beberapa syarat wajib pajak dapat dikukuhkan untuk mengikuti program *e-tax* ini yaitu wajib pajak tersebut telah memiliki sistem komputer yang memadai dalam kegiatan usahanya, sistem yang dapat di sinkronkan dengan sistem BRI, dan persetujuan dari pemilik usaha untuk membuka rekening pada Bank BRI. Ini yang menjadi batas untuk pengukuhan wajib pajak yang dapat mengikuti *e-tax*, sehingga bila ada wajib pajak diluar syarat tersebut belum dapat dikukuhkan menjadi wajib pajak *e-tax* memang masih berada diluar jangkauan target dari BRI dan BPPD. Akan tetapi apabila wajib pajak telah memenuhi syarat tersebut dan menolak untuk dipasang alat *e-tax*, maka seharusnya BPPD dapat memberikan sanksi yaitu dipertimbangkan pengurusan atau perpajakan izin usahanya. Selama ini petugas hanya melihat potensi wajib pajak, artinya apabila terdapat wajib pajak yang berpotensi untuk menggunakan *e-tax* tetapi menolak petugas masih belum bisa memaksa. Hal tersebut dirasa akan timbul kesenjangan dan kecemburuan antara wajib pajak.

b. Partisipasi/participation

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, keterlibatan/peran serta wajib pajak dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring/pengawasan dan evaluasi pelaksanaan *e-tax*. Wajib pajak dapat

mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi tata cara atau panduan pelaporan dan pembayaran pajak melalui *e-tax*, persyaratan untuk terdaftar dalam program *e-tax*, waktu penyelesaian atau pelaporan pajak dengan menggunakan *e-tax*, perjanjian atau MOU pelaksanaan program, laporan terkait transaksi yang terekam, keterbukaan petugas terhadap komplain atau kendala yang di alami wajib pajak. Selama proses pembuatan kebijakan wajib pajak secara langsung tidak dilibatkan untuk perumusan penyelenggaraan *e-tax* ini akan tetapi setelah dirumuskan oleh beberapa Satuan Perangkat Daerah dan DPRD selaku perwakilan rakyat maka wajib pajak setelah itu dilibatkan dalam proses sosialisasi pelaksanaan *e-tax*. Seperti yang dijelaskan oleh seluruh informan pada penelitian ini dimana wajib pajak dilibatkan langsung dalam sosialisasi peraturan baru yaitu pelaporan pajak menggunakan *e-tax* sebelum *e-tax* resm di berlakukan kepada beberapa wajib pajak yaitu pada tanggal 28 Oktober 2013 di Balai kota Malang. Selanjutnya BRI dan BPPD memberikan sosialisasi dan pelatihan singkat kepada wajib pajak, mulai tatacara penggunaan alat hingga pembayaran menggunakan *autodebet*. Selain itu berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan bahwa sosialisasi serentak dilakukan beberapa tahap kepada wajib pajak yaitu pertama dilakukan pada kantor *Block Office* bersama dengan wajib pajak potensi *e-tax*, dan selanjutnya bersama seluruh perangkat daerah dan Wali Kota Malang Abah Aton. Tahap selanjutnya BPPD dan BRI melakukan sosialisasi kepada tempat usaha wajib pajak yaitu pengenalan alat, uji coba dan

pemasangan alat dan pelatihan singkat cara pengoperasian sistem kepada wajib pajak.

Pada pelaksanaan *e-tax* ini tidak terdapat Surat perjanjian kepada wajib pajak yang mengikat selama pelaksanaan *e-tax*. Surat perjanjian ini sangat penting karena untuk mengatur terkait dengan tanggung jawab maupun hak dan kewajiban wajib pajak, BRI maupun BPPD selama pelaksanaan *e-tax*. *Memorandum Of Understanding* (MOU) hanya dilakukan antara BRI Kantor Wilayah Malang dan BPPD dan antara BRI cabang Malang Kawi dengan Pemerintah Kota Malang. Kepada wajib pajak hanya terdapat surat serah terima peralatan *e-tax* dan kesanggupan untuk pembukaan rekening pada Bank BRI. Standar Operasional Prsedur (SOP) pelaksanaan *e-tax* juga belum dirumuskan sehingga menyebabkan terkadang wajib pajak kebingungan untuk proses dan aturan-aturan yang harus ditaati saat melaksanakan program.

Terkait dengan laporan transaksi usaha yang direkam oleh sistem *e-tax* dapat diakses langsung oleh wajib pajak dan wajib pajak juga diberikan kesempatan untuk melakukan *adjustmen* bila transaksi tersebut tidak sesuai dengan yang seharusnya di laporkan. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa laporan transaksi dapat dilihat oleh wajib pajak kapanpun sehingga wajib pajak bisa mengetahui transaksi yang terekam dalam sistem. Hal ini telah sesuai dengan Perwal no 32 tahun 2013 pasal 52C yang menyatakan bahwa perekaman data transaksi usaha dan pembayaran pajak yang terutang, dapat diketahui oleh wajib pajak, bank dan BPPD melalui *CMS*. BPPD dan BRI juga sangat terbuka dalam menerima

komplain atau kendala yang dialami wajib pajak. BPPD dan BRI membantu dan menjelaskan letak gangguan sistem yang terjadi pada *e-tax*. Seperti yang disampaikan oleh seluruh informan pada penelitian ini salah satu diantaranya adalah Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyampaikan bahwa ketika terjadi komplain atau *trouble* pihak BPPD dan BRI, menjelaskan letak *trouble* pada sistem *e-tax* dan membantu wajib pajak untuk mengerjakan laporan pada sistem *e-tax* hingga tuntas. Dari penjelasan tersebut pelaksanaan *e-tax* telah sesuai dengan Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 yaitu Partisipasi/*participation* yang berarti memberikan hak kepada wajib pajak untuk mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan dan melibatkan wajib pajak pada setiap proses pelaksanaan kebijakan.

c. Akuntabilitas/*accountability*

Ketepatan waktu dari suatu layanan dimaksudkan agar tercapainya target yang diinginkan oleh suatu organisasi publik, memberikan kepuasan kepada pihak penerima layanan, dan untuk mendukung tercapainya visi dan misi suatu organisasi publik. Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka program *e-tax* dengan memanfaatkan sistem informasi maka program ini dimaksudkan untuk menambah target penyerapan pajak, memberikan kepuasan layanan bagi wajib pajak dan membantu wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi keterlambatan sehingga mendukung terciptanya tepat waktu dalam membayar. Ketepatan waktu dalam hal ini dikaitkan dengan perilaku ketaatan wajib pajak yaitu taat dalam melaporkan

dan membayar pajak. Pelaporan pajak daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah pasal 67B ayat 2 yaitu pelaporan data transaksi usaha dan secara *online system* dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari setiap bulannya, artinya setiap wajib pajak wajib melakukan laporan transaksi usahanya melalui SPTPD paling lama tanggal 10 pada bulan berikutnya. Pembayaran pajak daerah sebagaimana diatur dalam Perda no 16 tahun 2010 pasal 70 ayat (3) yang menyebutkan bahwa SKPD yang tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo pembayaran dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dan ditagih melalui Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD). Dengan adanya *e-tax* sangat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seperti yang diungkapkan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa *e-tax* dapat mengurangi kemalasan kwajib pajak ketika melaporkan pajak dan membayar pajak. Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL yang menyatakan bahwa *e-tax* sangat membantu wajib pajak karena kemudahan dalam sistemnya. Wajib pajak tinggal melakukan *approve* pelaporan dan *autodebet* pembayaran.

Ada beberapa wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-tax* tidak mempengaruhi minat wajib pajak dalam membayar secara tepat waktu. Wajib pajak berpendapat bahwa minat tersebut dipengaruhi oleh adanya denda keterlambatan pelaporan dan pembayaran. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC yang menyatakan bahwa minat membayar

dan melaporkan secara tepat waktu tersebut dipengaruhi oleh adanya denda keterlambatan pelaporan dan pembayaran dan sistem yang ada pada wajib pajak DC tersebut pernah mengalami gangguan sehingga sampai menyebabkan hingga sekarang tidak dapat melaporkan menggunakan *e-tax*. Selain itu juga ada beberapa wajib pajak yang mengalami gangguan pada sistem yang menyebabkan transaksi pada wajib pajak tersebut tidak terekam dan dilaporkan secara tepat waktu. Pernyataan tersebut juga diungkapkan salah satunya yaitu Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyatakan terkadang data transaksi tidak terekam dan pelaporan tidak tersampaikan tepat waktu dikarenakan sistem yang mengalami gangguan.

Tabel 8. Jumlah wajib pajak restoran *e-tax* yang melaporkan melalui e-SPTPD sebelum jatuh tempo pembayaran

Bulan Pajak	Jumlah Wajib Pajak Restoran <i>E-tax</i> yang Melaporkan E-SPTPD			
	Tahun	2014	2015	2106
Januari	-	23	43	
Pebruari	-	30	43	
Maret	9	34	45	
April	11	34	45	
Mei	12	35	45	
Juni	13	37	46	
Juli	16	37	46	
Agustus	16	39	49	
September	21	39	49	
Oktober	23	39	52	
Nopember	23	40	55	
Desember	23	40	55	

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa ada beberapa wajib pajak yang sebagian besar telah melaporkan menggunakan e-SPTPD melalui sistem CMS, tetapi juga sebagian dari mereka masih melaporkan menggunakan cara manual

yaitu menuju kantor BPPD. Sebagian besar mereka telah melakukan pelaporan pembayaran pajak dengan taat tidak melebihi jatuh tempo pembayaran, hal tersebut dikarenakan fasilitas kemudahan *e-tax* yang mereka rasakan sehingga meringkas proses pelaporan perpajakan yang sebelumnya mereka harus mengeluarkan usaha lebih besar untuk melaporkan pajak setiap bulan. Terlihat pada tabel di atas terdapat beberapa wajib pajak masih melaporkan dengan cara manual dan lebih dari jatuh tempo. Hal tersebut dibenarkan oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT pada pelaksanaan program *e-tax*, bahwa *e-tax* bukan jaminan untuk wajib pajak melakukan pelaporan dan pembayaran tepat waktu akan tetapi *e-tax* juga membantu dan memberikan stimulus bagi wajib pajak untuk berperilaku patuh dan tepat waktu. Tidak semua wajib pajak yang mengikuti *e-tax* juga akan melaporkan SPTPD secara tepat waktu karena untuk pelaporan tergantung pada wajib pajak dalam melakukan *approve* SPTPD dan menyetorkan uang kepada rekening bank BRI untuk selanjutnya di *autodebet*. Tingkat kepatuhan pada wajib pajak restoran dalam mengirimkan e-SPTPD rata-rata telah tepat waktu, adapun apabila wajib pajak tersebut telat karena terjadi *trouble* pada sistem *e-tax*. Sehingga *e-tax* pada dasarnya telah didesain untuk memberikan stimulus pada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dengan memberikan kemudahan dalam pelaporan dan pembayaran, akan tetapi masih terdapat beberapa wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya

secara tepat waktu. Faktor – faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya:

- 1) Pembuatan e-SPTPD membutuhkan tindakan *approve* dari aplikasi *e-tax* oleh wajib pajak, sehingga apabila wajib pajak tidak melakukan hal tersebut maka kewajiban pelaporan pajak tidak dapat dipenuhi, karena untuk *approve* data dan pembayaran sistem juga tidak secara otomatis mengirimkan data tersebut kepada BPPD dan BRI.
- 2) Pembayaran yang menggunakan metode *autodebet* juga menuntut adanya kesadaran wajib pajak dalam menyetorkan uang kepada rekening BRI wajib pajak, sehingga apabila wajib pajak tidak menyetorkan uang dengan jumlah yang tertera pada *e-SSPD*. Sehingga apabila wajib pajak tidak menyetorkan uang pada rekening wajib pajak BRI maka pihak BRI tidak dapat melakukan *autodebet* dan wajib pajak tidak membayar pajak.
- 3) Sistem tidak merekam transaksi wajib pajak secara keseluruhan dikarenakan terjadi gangguan sehingga terkadang transaksi yang terjadi pada wajib pajak tidak terekam sebagian maupun keseluruhan sehingga laporan yang diterima oleh sistem yang ada BPPD berbeda dengan sistem pada wajib pajak. Selain itu juga sistem tidak merekam data transaksi secara *realtime* atau tepat waktu sehingga wajib pajak sering ditegur oleh pihak BPPD karena data transaksi terekam tidak tepat waktu. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang yang menyatakan bahwa gangguan yang terjadi selama ini masih susah untuk dikendalikan karena hal tersebut tergantung pada jaringan

internet, kondisi bangunan, dan sistem dari wajib pajak itu sendiri. BRI bersama BPPD untuk saat ini sedang mencari solusi bagi sistem wajib pajak yang tidak bisa disinkronkan sistemnya.

- 4) Keakuratan, ada beberapa wajib pajak yang mengalami *trouble system* dan menyebabkan jumlah pajak yang terutang tidak sama dengan jumlah pajak yang ada pada jumlah yang terekam pada sistem BPPD. Sehingga wajib pajak mendapatkan teguran dari pihak BPPD.

Sistem pembayaran pajak dengan menggunakan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan kemudahan dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi semua kembali kepada wajib pajak tersebut, *submit* laporan dan *deposit* sejumlah uang pada rekening BRI untuk di *autodebet* juga tergantung pada perilaku wajib pajak tersebut. Dengan adanya *e-tax* jumlah wajib pajak yang melaporkan omsetnya secara tepat waktu yaitu sebelum tanggal 10 bulan berikutnya juga meningkat akan tetapi *e-tax* belum sepenuhnya dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya yang telah diatur pada Peraturan Daerah Kota Malang nomor 2 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.

d. Transparansi/transparency

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara cukup memadai serta mudah dipahami sesuai dengan yang telah diatur pada Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 salah satu prinsip

terselenggaranya kualitas yang baik adalah transparansi yaitu proses pelayanan terbuka kepada publik dan diakses oleh publik. Keterbukaan sesungguhnya akan lebih meningkatkan kepercayaan kepada pihak yang dilayani, sehingga mereka akan merasa senang, aman dan nyaman terhadap pemberian pelayanan yang dilakukan. Program *e-tax* bertujuan agar wajib pajak dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain. Prosedur penggunaan *e-tax* juga harus dibakukan oleh BPPD, Bank BRI dan wajib pajak *e-tax*, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan juga harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga wajib pajak dapat memahami mekanismenya. Keterbukaan ini juga sejalan dengan sistem pemungutan dan pelaporan pajak daerah dengan menggunakan *Self Assessment System* mengharuskan pola aktif wajib pajak untuk terbuka, taat dan jujur dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Terkait dengan laporan transaksi usaha yang direkam oleh sistem *e-tax* dapat diakses langsung oleh wajib pajak dan wajib pajak juga diberikan kesempatan untuk melakukan *adjustment* bila transaksi tersebut tidak sesuai dengan yang seharusnya dilaporkan. Hal tersebut dijelaskan Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ yang menyatakan bahwa *e-tax* lebih mendukung terselenggaranya pemungutan pajak yang transparan, dikarenakan wajib pajak dan petugas tidak dapat memanipulasi pajak yang dipungut. Cara pembayaran *e-tax* juga menggunakan *autodebet* sehingga mengurangi pertemuan dengan petugas

pajak dan wajib pajak dapat melihat jumlah pajak yang terhutang tiap bulannya. Dalam Program *e-tax* ini semua transaksi terekam secara *realtime* sehingga tidak ada celah untuk memanipulasi pajak yang terhutang. Selain itu *e-tax* juga memberikan peluang kepada wajib pajak untuk melakukan rekonsiliasi bila terjadi kesalahan hitung dengan melakukan *adjustment*. Seperti penjelasan dari Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa tata cara *e-tax* jelas dan apabila terdapat selisih perekaman wajib pajak diberikan kesempatan untuk melakukan *adjustment* ke pihak BPPD.

Tata cara penggunaan *e-tax* sangat mudah dipahami oleh wajib pajak akan tetapi ada beberapa wajib pajak yang sistem pembayarannya masih belum menggunakan *autodebet*, bahkan terkadang sistem *e-tax* masih mengalami gangguan dan tidak beroperasi. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC bahwa wajib pajak terpaksa melakukan pembayaran secara manual dikarenakan sistem yang tidak dapat berjalan dengan baik. Sistem pada wajib pajak DC terkadang dapat melakukan perekaman dengan akurat akan tetapi sistem hanya merekam data transaksi saja sehingga pelaporan SPTPD menggunakan cara manual dengan langsung menuju BPPD. Sama halnya seperti yang disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyatakan bahwa tata cara *e-tax* sangat jelas dan transparan akan tetapi sangat disayangkan bila sistem terkadang masih mengalami gangguan, karena kepengurusan bila terjadi gangguan lebih membutuhkan waktu yang lama dari pada proses pembayaran pajak menggunakan cara manual. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh

Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* yang menyatakan bahwa tata cara dan pelaksanaannya memang tidak terlalu rumit dan jelas. Cara pembayaran pajak dalam program *e-tax* menggunakan *autodebet*, sehingga mengurangi pertemuan dengan petugas pajak yang memungkinkan terjadi perjanjian diluar ketentuan perpajakan, mungkin pada awal pelaksanaan karena banyak keluhan dari wajib pajak membuat petugas kuwalahan menangani keluhan-keluhan tersebut.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-tax* menjamin pemungutan pajak yang transparan karena keseluruhan transaksi telah terekam oleh sistem secara *realtime* dan proses pembayaran yang tidak melalui perantara petugas yaitu menggunakan sistem *autodebet* untuk menghindari kecurangan selama proses pemungutan pajak. Selama proses pelaksanaan *e-tax* BPPD dan BRI menjelaskan setiap informasi yang terkait dengan pelaksanaan program diantaranya informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan Prosedur penggunaan *e-tax* termasuk prosedur pengaduan. Akan tetapi belum terdapat *Standar Operasional Prsedur* (SOP) dan perjanjian tertulis antara BPPD dan wajib pajak sehingga menyebabkan terkadang wajib pajak kebingungan untuk proses dan aturan-aturan yang harus ditaati pada saat melaksanakan program. Adanya gangguan yang dialami wajib pajak tersebut adalah faktor-faktor eksternal yang menghambat proses transparansi pada pelaksanaan *e-tax*. Pada wajib pajak yang sistemnya telah baik dan jarang terjadi gangguan, maka transparansi dalam pelayanan publik sesuai dengan

Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 dapat dilaksanakan.

e. Berdayaguna/useful

Perubahan produk layanan dari penyampaian pembayaran pajak secara manual menuju ke sistem yang memudahkan wajib pajak dan pemerintah dalam pemungutan pajak. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 salah satunya Berdayaguna/*useful* yaitu program pelayanan publik mengutamakan kepentingan umum, menggunakan sumberdaya – manusia, keuangan dan waktu – secara optimal dan ekonomis/*efficiency*. Pemungutan pajak yang efisien akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika kepengurusan perpajakan yang diselenggarakan oleh BPPD kepada wajib pajak berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme dan prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak BPPD dan wajib pajak. Pemungutan pajak dengan menggunakan program *e-tax* bertujuan agar mekanisme dan prosedur pemungutan pajak tidak berbelit-belit dan dapat mengurangi biaya pemungutan dan pelaporan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL menyebutkan bahwa Program *e-tax* sangat efisien karena sangat memudahkan wajib pajak, karena setelah semua data transaksi terekam maka wajib pajak menuju menu akumulasi data transaksi dan selanjutnya melakukan tindakan *approve* pada lembar e-SPTPD dan setelah itu menyetorkan uang pada Bank BRI untuk di lakukan *autodebet*. *E-tax* juga memudahkan wajib pajak dengan

pengelompokan dan perekaman *bon/bill* sehingga *bon/bill* bisa langsung terekam pada sistem *CMS*.

Pada wajib pajak yang sistemnya terkadang masih mengalami gangguan, wajib pajak masih merasa bahwa sistem ini masih kurang efisien karena masih terdapat pengulangan-pengulangan pada saat prosedur pelaporan. Hal ini disampaikan oleh Ibu LL selaku Manager dari Rumah Makan AGJ menyatakan bahwa *e-tax* hampir sama seperti sistem manual karena apabila terjadi gangguan wajib pajak harus melaporkan secara manual. Pernyataan tersebut diklarifikasi oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang menyatakan bahwa selama *CMS* pada wajib pajak tersebut sudah dapat digunakan wajib pajak tidak perlu melakukan laporan secara manual sehingga semua rekap transaksi dan SPTD langsung tersedia pada *CMS*. Ada beberapa wajib pajak yang *CMS* nya belum dapat digunakan sehingga masih melakukan pelaporan SPTPD secara manual, jadi alat *e-tax* hanya berfungsi sebagai perekam data transaksi, dan belum bisa melaporkan secara *online*. Dan apabila data transaksi yang terekam oleh sistem tidak sesuai dengan apa yang seharusnya terekam, ada beberapa data yang bukan objek pajak lalu terekam oleh sistem, maka wajib pajak di berikan hak untuk melakukan *adjustmen* yang fungsinya untuk mengklarifikasi data-data mana yang seharusnya tidak terekam. Akan tetapi tetapi Bapak Derryl Dwikrisna P, S.Stmenjelaskan bahwa kasus seperti itu relatif jarang. Rata-rata data yang sudah terekam sesuai dengan transaksi yang telah terjadi. Pengulangan yang dilakukan wajib pajak

selama proses pengurusan perpajakan terkadang dilakukan ketika terjadi *trouble* atau selisih pelaporan. Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menjelaskan bahwa beberapa wajib pajak yang belum dapat menggunakan *CMS* dan *autodebet*, hal ini dikarenakan BPPD dan BRI melakukan sinkronisasi pada sistem wajib pajak dengan cara *step by step*. BPPD dan BRI ingin melihat sampai mana sistem dari wajib pajak tersebut mampu disinkronkan dengan sistem pada BRI, karena untuk dapat menjadi *autodebet* banyak melalui beberapa tahapan secara teknis maupun non teknis. Selain itu produk pelayanan yang berdayaguna akan menciptakan sistem pemungutan dan pelaporan yang ekonomis. Sesuai dengan asas pemungutan pajak yaitu asas ekonomis yang berarti biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak. *E-tax* menjamin pelayanan pajak yang ekonomis, dan pemungutan pajak dengan memanfaatkan sistem informasi diharapkan mengurangi biaya dan usaha dari wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hal tersebut disampaikan Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa *e-tax* sangat ekonomis karena wajib pajak tidak pernah mengeluarkan biaya apapun selama proses pelaporan dan pembayaran pajak menggunakan *e-tax*, dibandingkan pembayaran manual wajib pajak harus menuju ke kantor BPPD yang jaraknya sekitar 5 km sehingga lebih ekonomis ketika menggunakan *e-tax*.

Pada wajib pajak yang sistemnya masih belum dapat disinkronkan dengan baik dan wajib pajak yang sistemnya masih sering mengalami gangguan, proses pelaporan SPTPD masih menggunakan prosedur manual, memiliki respon berbeda dengan wajib pajak yang sistemnya telah terkoneksi dengan baik. Pada wajib pajak yang belum terkoneksi dengan baik, mereka masih belum merasakan secara nyata manfaat dari program tersebut. Seperti yang dirasakan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyatakan bahwa *e-tax* sangat ekonomis dengan syarat sistem tidak pernah mengalami gangguan, apabila sistem mengalami gangguan wajib pajak harus melakukan pengurusan menggunakan cara manual, yaitu menuju BRI meminta sistemnya untuk dilakukan pembetulan lalu menuju ke BPPD melaporkan pajak yang dibayar.

Dari segi pemungutan pajak BPPD merasakan *e-tax* sangat ekonomis hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* menyatakan bahwa dari segi BPPD lebih ekonomis dan efisien, jika menggunakan cara manual 2 petugas memeriksa 100 wajib pajak, tetapi apabila menggunakan *e-tax* 200 wajib pajak bisa dikordinir oleh 1 orang saja. Selain itu juga pola kerjasama dengan BRI pada *e-tax* ini adalah *partnership* yang saling menguntungkan, yaitu akan ada timbal balik yang dirasakan pula oleh BRI sebagai contoh wajib pajak akan membuka rekening untuk *autodebet* BRI dan kedepannya akan tertarik untuk mendaftar *Electronic Data Capture (EDC)* pada bank BRI.

E-tax memberikan jaminan efisiensi dalam pemungutan pajak sehingga menjamin pelayanan pajak secara ekonomis terlihat pada beberapa wajib pajak restoran mengalami kenaikan omset ketika sebelum dan sesudah menggunakan *e-tax*. Sebagai contoh wajib pajak restoran yang mengalami kenaikan omset bulanan ketika setelah menggunakan *e-tax*.

Tabel 9. Jumlah pajak pada salah satu wajib pajak e-tax yaitu Rumah Makan AG yang mengalami kenaikan pajak sebelum dan setelah menggunakan e-tax

Tanggal	Masa Pajak	Jumlah Keseluruhan	Status
25/02/2014	Januari	Rp 21.878.090	sebelum
27/03/2014	Februari	Rp 22.225.250	<i>e-tax</i>
21/04/2014	Maret	Rp 50.897.569	<i>e-tax</i>
23/05/2014	April	Rp 45.994.225	
21/06/2014	Mei	Rp 40.980.006	
23/07/2014	Juni	Rp 46.816.710	
25/08/2014	Juli	Rp 45.240.833	
29/09/2014	Agustus	Rp 43.063.629	
27/10/2014	September	Rp 37.210.617	

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Terlihat pada tabel 9 terjadi kenaikan jumlah pajak yang sangat signifikan dari sebelum menggunakan *e-tax* dibandingkan dengan sesudah menggunakan *e-tax*. Pada wajib pajak AG terlihat jumlah total pajak pada bulan Februari ketika sebelum menggunakan *e-tax* dengan jumlah total pajak Rp 22.225.250,-. Ketika menggunakan *e-tax* terjadi kenaikan jumlah pajak sampai pada nominal Rp 50.897.569,-. Pada bulan selanjutnya terjadi penurunan yang tidak terlalu signifikan yaitu pada nominal Rp 45.994.225,-. Selain itu hal tersebut juga terjadi pada wajib pajak JD yang merupakan wajib pajak Cafe yang juga mengalami kenaikan jumlah pajak sebelum dan setelah menggunakan *e-tax*.

Tabel 10. Jumlah pajak pada salah satu wajib pajak yaitu Cafe JD yang mengalami kenaikan pajak sebelum dan setelah menggunakan *e-tax*

Tanggal	Masa Pajak	Jumlah Keseluruhan	Status
03/02/2014	Januari	Rp 600.000	sebelum
03/03/2014	Februari	Rp 600.000	<i>e-tax</i>
21/04/2014	Maret	Rp 15.548.600	<i>e-tax</i>
23/05/2014	April	Rp 12.749.875	
21/06/2014	Mei	Rp 14.654.105	
23/07/2014	Juni	Rp 13.968.800	
25/08/2014	Juli	Rp 13.672.520	
29/09/2014	Agustus	Rp 18.453.800	
27/10/2014	September	Rp 15.116.900	

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Terlihat pada tabel 10 terjadi kenaikan jumlah pajak yang sangat signifikan dari sebelum menggunakan *e-tax* dibandingkan dengan sesudah menggunakan *e-tax*. Pada wajib pajak JD terlihat jumlah total pajak pada bulan Februari ketika sebelum menggunakan *e-tax* dengan jumlah total pajak Rp 600.000,-. Ketika menggunakan *e-tax* terjadi kenaikan jumlah pajak sampai pada nominal Rp 15.548.600,-. Dan pada bulan selanjutnya terjadi penurunan yang tidak terlalu signifikan yaitu pada nominal Rp 12.749.875,-. Selain itu hal tersebut juga terjadi pada wajib pajak JD yang merupakan jenis wajib pajak Cafe yang juga mengalami kenaikan jumlah pajak sebelum dan setelah menggunakan *e-tax*. Pada kedua wajib pajak tersebut terlihat kenaikan yang signifikan akibat penggunaan dari sistem *e-tax*. *E-tax* merekam semua transaksi harian sehingga hal tersebut akan langsung terekapitulasi pada sistem *e-tax* wajib pajak. Hal tersebut memperkecil celah bagi wajib pajak untuk melakukan penghindaran pajak. Dengan seperti itu maka transaksi yang terekam oleh sistem adalah jumlah transaksi yang selama ini seharusnya di laporkan oleh wajib pajak.

Tetapi tidak semua wajib pajak yang menggunakan *e-tax* terjadi selisih yang signifikan sebelum dan sesudah menggunakan *e-tax*. Seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11. Jumlah pajak pada salah satu wajib pajak yaitu wajib pajak RM TI yang tidak mengalami kenaikan secara signifikan sebelum dan sesudah menggunakan *e-tax*

Tanggal	Masa Pajak	Jumlah Keseluruhan	Status
06/02/2014	Januari	Rp 26.675.190	sebelum <i>e-tax</i>
05/03/2014	Februari	Rp 24.675.190	
22/04/2014	Maret	Rp 27.053.435	<i>e-tax</i>
27/05/2014	April	Rp 24.537.720	
21/06/2014	Mei	Rp 25.303.300	
23/07/2014	Juni	Rp 23.181.481	
26/08/2014	Juli	Rp 24.132.300	
29/09/2014	Agustus	Rp 25.745.748	

Sumber : Data sekunder diolah, 2017

Pada tabel 11 yaitu pajak terekam pada RM TI dapat dilihat bahwa tidak semua wajib pajak melakukan penghindaran pajak ketika melakukan pelaporan pajak secara manual. Terdapat wajib pajak yang setelah menggunakan *e-tax* tidak mengalami kenaikan pajak yang signifikan. Jumlah yang di laporkan setelah penggunaan *e-tax* tidak mengalami selisih yang signifikan dan cenderung sama ketika menggunakan pelaporan secara manual. Efisiensi dalam proses pemungutan pajak akan mendorong wajib pajak untuk membantu proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah. Mudahnya proses pelaporan pajak maka akan di harapkan pula peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan pemanfaatan sistem informasi akan menghemat waktu sehingga akan memberikan stimulus bagi wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak. Perekaman data transaksi yang *realtime* juga akan membuat wajib pajak lebih

patuh karena akan tidak dapat melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Tetapi ada beberapa faktor eksternal yang menghambat proses efisiensi tersebut dapat tercapai :

- 1) Sistem yang *trouble*, ketika sistem *trouble* wajib pajak tidak dapat melaporkan SPTPD secara *online* sehingga wajib pajak melaporkan SPTPD secara manual menuju kantor BPPD. Pola tersebut dianggap tidak efisiensi karena alat *e-tax* hanya berfungsi merekam transaksi dan sistem pelaporan dan pembayaran menggunakan cara manual sama halnya dengan ketika tidak menggunakan *e-tax*.
2. *Adjustment* transaksi, bila transaksi yang terekam terjadi kesalahan yang diakibatkan oleh *human error*, data transaksi tidak terekam dan beberapa pembatalan pesanan oleh pembeli akan menyebabkan jumlah pajak yang terutang berbeda dengan yang seharusnya terutang. Maka wajib pajak diberi kewenangan untuk melakukan *adjustment* atau penyesuaian terhadap transaksi yang terekam. Wajib pajak dapat melakukan *adjustment* dengan masuk pada menu *adjustment* data transaksi dimana disitu sudah disediakan kolom pencarian tanggal transaksi, jumlah serta keterangan yang dapat digunakan wajib pajak untuk menjelaskan alasan *adjustment* tersebut dilakukan. Setelah itu BPPD akan melakukan verifikasi jumlah transaksi yang akan dikurangkan maupun ditambahkan setelah wajib pajak melakukan submit. Pada kasus transaksi yang nilainya tidak sedikit seperti pada contohnya sama sekali tidak ada transaksi yang terekam maka wajib pajak harus datang langsung pada kantor BPPD untuk melaporkan *trouble*

yang terjadi sekaligus melakukan *adjustment* langsung kepada pegawai. Hal tersebut oleh wajib pajak dianggap kurang efisien karena mereka menganggap usaha yang dilakukan tersebut sama seperti pelaporan pada cara manual.

Dari sudut pandang ekonomi, *e-tax* bisa dilihat sebagai sebuah faktor produksi yang bisa dengan bebas menggantikan posisi biaya pemungutan dan tenaga kerja. Ia bertindak pada posisi tenaga kerja, yang secara historis telah menjadi peningkat kualitas pelayanan. *E-tax* juga membantu BPPD untuk memperkecil alur koordinasi sehingga ia mampu mereduksi biaya-biaya pemungutan yaitu biaya yang diperlukan sewaktu menambah pegawai untuk menjadi petugas pemungutan pajak. Melalui jaringan yang digunakan untuk memungut pajak secara *online* maka hal tersebut dapat diartikan bahwa pada pemakaian program *e-tax* BPPD dapat mengurangi SDM yang berkaitan dengan tenaga kontrak. Tenaga kontrak yang memiliki tugas sebagai petugas pemungut pajak maka setiap bulannya harus menyampaikan SKPD kepada wajib pajak yang menyampaikan omset bulannya melalui SMS ataupun wajib pajak yang memilih ditetapkan secara *official assessment system* setiap bulannya. Hal tersebut kurang efektif dikarenakan proses yang lebih memerlukan SDM yang mencukupi dan tidak bisa mengukur kejujuran wajib pajak.

Dengan menggunakan program *e-tax* maka akan mengurangi biaya pemungutan, jumlah SDM untuk memeriksa pelaporan *bon/bill* serta jumlah omset yang direkam secara otomatis dapat berdampak pada penambahan

pendapatan bagi BPPD dengan usaha seminimal mungkin. Pada pelaporan pajak secara *self assessment system* beberapa wajib pajak cenderung mencari kesempatan untuk melakukan penghematan pajak oleh sebab itu setiap pegawai BPPD tidak perlu melakukan pengawasan secara instensif kepada wajib pajak untuk mengukur kejujuran wajib pajak. Seiring dengan peningkatan jumlah target penerimaan pajak, maka biaya – biaya kordinasi pun meningkat, karena petugas BPPD harus lebih banyak mengeluarkan usaha untuk pengawasan dan pengelolaan karyawannya.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak dan BPPD telah merasakan daya guna yang lebih ekonomis dan efektif dalam pelaporan pajak menggunakan *e-tax*, meskipun terdapat beberapa faktor eksternal yang menghambat proses pelayanan publik yang ekonomis dan efisien pada *e-tax*.

f. Aksesibilitas/*accessibility*

Penggunaan sistem informasi pada sistem pelaporan dan pembayaran pajak dimaksud dengan tujuan wajib pajak menjadi lebih mudah, sederhana/tidak birokratis/tidak berbelit – belit sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 yaitu kemudahan akses. Sebelum menggunakan *e-tax* wajib pajak harus melakukan rekapitulasi transaksi harian selama 1 bulan dan mengumpulkan bukti transaksinya (*bon/bill*, nota, dan bukti transaksi lainnya) untuk kemudian di laporkan kepada BPPD. Setelah menggunakan *e-tax* wajib pajak tidak perlu melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah secara manual. Proses pembayaran dan pelaporan pajak menggunakan program *e-tax*

memberikan kemudahan kepada wajib pajak hal tersebut dirasakan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 yang menyatakan bahwa penggunaan *e-tax* sangat mudah karena semua transaksi muncul pada sistem beserta jumlah pajak yang harus dibayar dan semuanya telah tercantum pada sistem *e-tax*. Hal tersebut juga dirasakan oleh Bapak RD selaku akuntan dari Restoran TI yang telah mengikuti program *e-tax* menyatakan bahwa *E-tax* berhubungan dengan perekaman transaksi secara *real time* dan di dalam *e-tax bill-bill* transaksi langsung otomatis dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, sehingga wajib pajak tidak perlu menghitung dan memilah. Program *e-tax* yang diharapkan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak mendapatkan respon positif dari wajib pajak pemakai program *e-tax*. Tetapi disisi lain juga terdapat wajib pajak yang masih belum merasakan manfaat secara konkrit dengan adanya program *e-tax*. Hal tersebut di sampaikan oleh Bapak NN selaku Pemilik dari DC menyatakan bahwa wajib pajak telah mengikuti *e-tax* akan tetapi masih belum dapat menggunakan *CMS* dengan baik dan *autodebet*. Hal senada juga disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK menyatakan bahwa ketika terjadi *trouble* pada *e-tax* wajib pajak mengalami keterlambatan pada pelaporan dan pembayaran pajak akibat dari kegagalan dalam mengirim e-SPTPD.

Akan tetapi hal tersebut mendapatkan klarifikasi oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* sistem *e-tax* sangat mudah dilaksanakan oleh wajib pajak. Pada aplikasi *CMS* semua data transaksi dapat terekam langsung, dan selanjutnya wajib pajak dapat

melihat rekapitulasi data transaksi yang terekam setiap harinya pada bulan pajak yang bersangkutan. Setelah Data Transaksi harian terekam oleh sistem selanjutnya wajib pajak dapat melihat rekapitulasi transaksi usaha selama 1 bulan beserta dengan jumlah pajak yang harus di bayar pada bulan yang bersangkutan. Rekapitulasi transaksi harian tersebut merupakan jumlah dari keseluruhan transaksi selama 1 bulan dan sistem dengan otomatis langsung menghitung jumlah pajak yang harus di bayar dari total omzet pada bulan bersangkutan. Setelah wajib pajak menyetujui jumlah transaksi yang terekam maka selanjutnya wajib pajak dapat melakukan *approve* transaksi pada bulan tersebut dan selanjutnya omzet dan jumlah pajak yang telah di *approve* akan tercetak pada e-SPTPD.

Setelah seluruh data *diinput* pada e-SPTPD maka setelah itu e-SPTPD akan dikirim pada *server* BRI dan BPPD untuk setelah itu BRI dan BPPD melakukan *approval* pada dokumen e-SPTPD. Setelah dokumen e-SPTPD disetujui oleh BPPD maka BPPD melakukan persetujuan untuk diterbitkannya *e-SSPD* sebagai dasar untuk pembayaran pajak secara *autodebet* pada bank BRI. Wajib pajak hanya perlu menyetor sejumlah uang yang sesuai dengan jumlah pajak yang terutang pada rekening dan selanjutnya BRI akan melakukan *autodebet* kepada rekening yang bersangkutan. Wajib pajak dapat melakukan aktivasi *autodebet* pada aplikasi *CMS* sebagai bentuk pelaporan oleh wajib pajak bahwa telah menyetor jumlah pajak sesuai dengan *e-SSPD* yang telah diterbitkan pada rekening wajib pajak. Setelah itu BRI dapat melakukan *autodebet* pada rekening wajib pajak. Dengan sistem pelaporan dan

pembayaran menggunakan *e-tax* maka pelaporan dan pembayaran pajak dapat berjalan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh beberapa wajib pajak restoran *e-tax* yang sistemnya sudah terhubung baik dengan sistem *e-tax*. Wajib pajak tersebut merasakan pelayanan *e-tax* sangat mudah, cepat, tidak pernah terjadi *trouble* dan mudah dilaksanakan. Respon wajib pajak tersebut selaras dengan tujuan *e-tax* yang memberikan pelayanan perpajakan lebih mudah dan cepat. Akan tetapi ada juga wajib pajak yang masih belum merasakan kemudahan selama mengikuti program tersebut. Ada beberapa faktor eksternal diluar kendali BPPD dan BRI yang menyebabkan kemudahan tersebut tidak dapat dicapai dalam menggunakan program *e-tax* oleh beberapa wajib pajak :

- 1) *Trouble* pada sistem dan jaringan pada program *e-tax* menyebabkan beberapa kendala yang dialami wajib pajak diantaranya sistem tidak dapat merekam transaksi bulanan wajib pajak yang menyebabkan laporan bulanan wajib pajak menjadi terganggu, gangguan sinyal pada jaringan yang menyebabkan perbedaan jumlah transaksi yang terekam antara sistem pada wajib pajak, dengan sistem pada BPPD dan BRI, laporan yang telah di *submit* oleh wajib pajak terkadang belum tersampaikan pada sistem BPPD dan BRI.
- 2) *Trouble* yang terjadi pada sistem menyebabkan beberapa wajib pajak merasakan kesulitan pada proses penyelesaian yang harus dilakukan wajib pajak. Proses penyelesaian dianggap berbelit – belit yaitu wajib pajak harus menghubungi petugas *e-tax* untuk memperbaiki sistem yang *trouble*,

apabila sistem masih belum dapat diperbaiki maka wajib pajak harus menuju kantor BPPD untuk melaporkan transaksi usaha dan SPTPD secara manual.

- 3) Berbagai macamnya jenis sistem yang ada pada wajib pajak menyebabkan beberapa sistem yang berada pada wajib pajak tidak dapat terkoneksi dengan baik dengan sistem yang ada pada *e-tax*. Beberapa sistem yang ada pada wajib pajak terkadang memakai vendor yang sistemnya masih belum dapat terkoneksi dengan baik dengan sistem BRI, dan hal tersebut menjadi kendala utama bagi sistem dari wajib pajak yang sebenarnya telah memadai untuk dipasang alat *e-tax*.

Berdasarkan hasil analisis maka proses pelaporan pajak menggunakan *e-tax* sangat mudah, sederhana/tidak birokratis/tidak berbelit – belit. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 yaitu Aksesibilitas. Akan tetapi ada beberapa faktor eksternal diluar kendali BRI dan BPPD yang menghambat proses pelayanan secara mudah dan lancar. Faktor tersebut muncul dari sistem wajib pajak yang tidak dapat di sinkronkan dalam sistem *e-tax* yang memang sudah dirancang untuk pelaporan pajak yang mudah, sederhana, dan tidak berbelit – belit.

2. Kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145)

a. *Tangibles*/Bukti Fisik

Beberapa komponen penting dalam suatu sistem informasi manajemen secara fisik yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem yang digunakan harus dipenuhi dengan baik. Pengoperasian *e-tax* tentu harus didukung oleh beberapa komponen pendukung sistem informasi manajemen yaitu diantaranya perangkat keras/*hardware*, perangkat lunak/*software*, dan Personalia pengoperasian sistem informasi/*operator/programmer*. Berdasarkan peraturan Walikota Malang nomor 32 tahun 2013 pasal 52D ayat 3-4 menyebutkan bahwa Pelaksana operasional *online system* oleh Bank Umum Pemerintah yang dilakukan melalui perjanjian kerja sama antara Walikota dengan Pimpinan Bank Umum Pemerintah. Perjanjian kerja sama tersebut mengatur jenis pelayanan yang diberikan oleh Bank Umum Pemerintah ialah jenis pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya adalah perjanjian terkait dengan pengadaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dalam pengoperasian *e-tax*. Kelengkapan alat *e-tax* tersebut diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang menyatakan bahwa semua peralatan sudah disediakan lengkap oleh Bank BRI, wajib pajak tidak pernah dipersulit mengenai alat yang sudah disediakan pada pihak BPPD dan Bank BRI. *Software e-tax* juga lengkap mengikuti sistem dari wajib pajak.

Bukan hanya tersedianya *hardware* dan *software* selama pelaksanaan program *e-tax* tetapi peran personalia pengoperasian sistem informasi (*operator, programmer*) juga sangat dibutuhkan selama proses pemasangan alat, pengoperasian sistem, pemantauan dan pemeliharaan alat, serta unit kerja yang menangani apabila terjadi gangguan. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu

RL selaku admin dari Restoran IB 52 menyatakan bahwa respon dari petugas cepat, mungkin pada awal pelaksanaan karena banyak keluhan sehingga petugas mungkin kuwalahan menangani keluhan-keluhan tersebut. Ada juga wajib pajak yang menyatakan bahwa pranata IT atau yang khusus untuk menangani program *e-tax* ini kadang kurang jelas siapa petugas yang khusus menangani *e-tax*. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK menyatakan bahwa kalau dari pihak BRI wajib pajak kadang merasa masih bingung apalagi ketika terjadi gangguan wajib pajak masih merasa bingung kepada siapa harus melaporkan keluhannya karena pegawai pada BRI sering mengalami pergantian dan pindah tugas. Hal tersebut mendapatkan klarifikasi oleh Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan bahwa Pegawai pada BRI untuk yang khusus menangani *e-tax* pada dasarnya setiap tahun telah ditetapkan, akan tetapi karena terjadi perpindahan pegawai atau rolling pegawai maka penanganan *e-tax* untuk wajib pajak yang bermasalah menjadi terputus antara pegawai satu dengan lainnya.

Terkait peralatan yang digunakan pada *e-tax* telah lengkap disediakan oleh BRI. Hal tersebut berdasarkan pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang dalam pelaksanaan *e-tax* Bank BRI sebagai penyedia alat dan sistem, telah memenuhi seluruh kebutuhan dari pengguna *e-tax* mulai dari perangkat keras dan lunak sebagai pendukung terselenggaranya program tersebut. Semua peralatan sudah di sediakan lengkap oleh Bank BRI. BRI Menyediakan beberapa alat untuk

operasional baik peralatan yang digunakan oleh wajib pajak maupun yang digunakan oleh BPPD untuk menunjang program tersebut diantaranya *server*, *personal computer (PC) operator*, perangkat *v-sat*, jaringan internet, *POS Computer*, *Mini Personal Computer (mini-PC)*, Modem dan sim VPN. Perangkat lunak (*software*) yang juga mendukung pelaksanaan program *e-tax* diantaranya *CMS BRI*, Aplikasi *Host to Host BRI*, *Simpada*.

Pada pelaksanaan *e-tax* ini terdapat Satuan Tugas (Satgas) yang khusus untuk menangani *e-tax* yaitu terdapat 14 personil. Akan tetapi dalam pelaksanaannya berdasarkan keterangan dari bapak Derryl sebagai pranata IT BPPD bahwa yang bertugas sebagai operasional sistem pada *e-tax* hanya berjumlah 1 orang, hal tersebut dikarenakan pemahaman pegawai terkait dengan permasalahan IT yang masih terbatas dan selama ini UPL yang bertugas untuk kepengurusan sistem bila terjadi *trouble* hanya 1 orang. Sedangkan persoalan yang berkaitan dengan administrasi *e-tax* diselesaikan oleh anggota UPL lainnya seperti Ketua Satgas dan Sekretaris Satgas *e-tax*. Terkadang pegawai BPPD lainnya juga ikut membantu dalam pelaksanaan *e-tax*, seperti ibu Yoni yang bertugas sebagai Kepala Seksi Pelaporan pajak daerah. Beliau juga ikut membantu mengingatkan beberapa wajib pajak yang terlambat dalam pelaporan pajak ketika menggunakan *e-tax*, ada beberapa wajib pajak yang mengalami *trouble system* sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelaporan pajak sehingga pihak BPPD melakukan konfirmasi kepada wajib pajak. Konfirmasi dilakukan untuk menjaga agar

wajib pajak terhindar dari denda keterlambatan pembayaran dan pelaporan diakibatkan karena sistem yang mengalami gangguan.

Beberapa wajib pajak mengeluhkan kurangnya jumlah pranata IT yang menangani khusus untuk *e-tax*, terutama jika terjadi gangguan pada sistem. Beberapa wajib pajak merasa kepengurusan *e-tax* apabila terjadi gangguan berbelit belit karena harus menemui pegawai yang paham betul terkait *e-tax*. Terkadang ketika mencari pegawai tersebut ternyata pegawai telah dipindah tugaskan pada tempat lain, sehingga terkadang wajib pajak kebingungan kepada siapa seharusnya meminta bantuan ketika terjadi *trouble*. BPPD menganggap bahwa *e-tax* tidak terlalu membutuhkan sumber daya yang banyak untuk operasional sistem karena untuk seluruh transaksinya akan direkap langsung oleh sistem dari BRI, sehingga BPPD hanya melakukan sosialisasi pada wajib pajak. BRI telah memiliki standart bahwa sistem *e-tax* yang digunakan akan otomatis mengeluarkan data yang wajib pajak butuhkan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Gundung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang Dari 165 alat yang telah terpasang saat ini pernah ada pembicaraan untuk penambahan alat *e-tax* akan tetapi BRI juga tidak bisa serta merta menambah alat tersebut dikarenakan karakteristik wajib pajak yang beragam, sehingga wajib pajak juga banyak yang tidak memenuhi kriteria *e-tax*. Untuk mesin *cash register* pada wajib pajak agar dapat disinkronkan sistem yang ada pada BRI, BRI pernah mencoba tetapi hasilnya tidak terlalu bagus, kurang akurat, dan sedikit susah pelaksanaannya. Secara keseluruhan BPPD dan BRI telah memaksimalkan pengadaan peralatan penunjang *e-tax*

sesuai dengan alokasi kebutuhan dan target sementara, akan tetapi faktor penghambat eksternal lainnya seperti kondisi sistem wajib pajak yang mengalami beberapa kendala :

- 1) Sistem tidak bisa merekam transaksi secara keseluruhan dalam beberapa hari berjalan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK bahwa terkadang wajib pajak mengeluhkan sistem tidak dapat merekam transaksi yang terjadi dalam beberapa hari selama proses perekaman transaksi secara *real time*, sehingga transaksi pada hari tersebut berjumlah nol (0) atau wajib pajak seolah olah tidak melakukan transaksi. Hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya kontrol wajib pajak terhadap sistem yang berjalan, seharusnya wajib pajak melakukan pengecekan terhadap CMS yang berfungsi merekam transaksi harian wajib pajak. Ada juga wajib pajak yang melakukan pengecekan secara berkala semisal seminggu sekali atau beberapa hari sekali. Perlakuan seperti itu menyebabkan kesulitan bagi wajib pajak sendiri untuk melakukan rekapitulasi ulang terhadap transaksi yang telah terjadi. Beberapa wajib pajak melakukan pengecekan transaksi setiap hari secara rutin hal tersebut menghindarkan wajib pajak apabila di terjadi *trouble* alat yang menyebabkan transaksi pada hari tersebut tidak terekam sehingga wajib pajak bisa langsung melaporkan kepada BRI ataupun BPPD untuk melakukan perbaikan alat sehingga alat beroperasi untuk merekam transaksi.

- 2) Sistem tidak dapat melaporkan SPTPD dan SSPD secara *online*. Pada beberapa wajib pajak sistem hanya berfungsi sebagai perekam data transaksi, ketika melakukan pelaporan SPTPD wajib pajak tidak dapat melakukan secara *online* atau sistem tidak merespon tindakan *approve* wajib pajak untuk melakukan transaksi, ada juga beberapa wajib pajak yang tidak dapat secara otomatis menampilkan tampilan e-SPTPD secara otomatis sehingga hal tersebut menyebabkan wajib pajak melakukan pelaporan SPTPD secara manual. Beberapa wajib pajak juga mengeluhkan telah melaporkan SPTPD secara *online* dan telah melakukan *approval* pada Sistem CMS akan tetapi pada sistem BRI ataupun BPPD data pelaporan masih belum tersampaikan sehingga wajib pajak mendapatkan teguran dari BPPD bawasanya belum melakukan pelaporan secara bulanan. Dengan beberapa *trouble* sistem seperti yang telah dijelaskan, secara tidak langsung wajib pajak juga melakukan pembayaran secara manual, tidak menggunakan sistem *autodebet* BRI. Hal tersebut membuat wajib pajak memiliki perasaan ketidakpercayaan akan akurasi dari sistem *e-tax* sehingga wajib pajak menyimpan data transaksi yang terekam dan pelaporan SPTPD pada perangkat *flasdisk* yang mereka miliki, agar ketika wajib pajak merasa telah melaporkan SPTPD secara tepat waktu sebelum jatuh tempo dan SPTPD belum masuk pada sistem BPPD maka wajib pajak bisa terbebas dari denda keterlambatan.
- 3) Sistem sama sekali tidak dapat merekam transaksi pada wajib pajak. Hal tersebut di karenakan sistem yang ada pada wajib pajak tidak dapat di

sinkronkan dengan baik dengan sistem yang ada pada BRI dan BPPD. Alat *e-tax* yang ada pada wajib pajak tersebut otomatis tidak bisa berfungsi sama sekali sehingga alat *e-tax* hanya terpasang pada wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan target pemasangan *e-tax* yang ditargetkan untuk dipasang sejumlah 100 alat kepada seluruh wajib pajak yang memiliki potensi untuk dipasangnya alat *e-tax*. Hal ini dinilai kurang mempertimbangkan kontrol sistem yang berkelanjutan dari dipasangnya *e-tax* pada wajib pajak tersebut. Kendala – kendala yang dialami waib pajak terkait dengan sistem yang ada pada *e-tax* di sebabkan oleh beberapa hal :

- a) Sistem yang ada pada wajib pajak tersebut bermacam – macam jenisnya, dan tidak semua vendor sistemnya dapat dengan mudah di sinkronkan dengan sistem yang ada pada BRI. Sehingga dalam hal ini BPPD dan BRI merasakan kesulitan ketika harus memaksa wajib pajak yang berpotensi untuk dipasang *e-tax* tetapi sistem yang ada pada wajib pajak tersebut tidak bisa disinkronkan dengan sistem BRI.
- b) Kondisi jaringan internet yang juga memiliki peran utama dalam pengiriman data dan perekaman data dari wajib pajak menuju pada sistem BRI dan BPPD. karena data tersebut akan di rekam secara realtime dari transaksi wajib pajak dan dikirim langsung pada sistem BRI dan BPPD untuk dilakukan pengawasan.
- c) Kondisi bangunan pada tempat usaha wajib pajak sehingga menyebabkan jaringan terganggu tidak terkoneksi dengan baik.

Dari permasalahan alat *e-tax* dapat disimpulkan bahwa pemenuhan alat telah dilakukan oleh BRI akan tetapi faktor-faktor eksternal tersebut dapat mempengaruhi keberlangsungan program yang sebenarnya berada di luar kontrol dari BPPD dan BRI

b. *Reliability/reliabilitas*

Sistem pemungutan pajak *self assessment* memberikan kewajiban kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya sehingga memberikan peluang kepada wajib pajak untuk melakukan penghindaran pajak (*tax avoidance*). Keberadaan *e-tax* pun dapat membantu wajib pajak untuk lebih patuh karena *e-tax* mampu memberikan informasi yang akurat. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Pada perpajakan daerah hal tersebut diindikasikan pada keakuratan dalam pelaporan omset bulanan. Selain itu jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik, Indikator kualitas pelayanan perpajakan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) yaitu *reliability* dimana penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik harus dilakukan secara akurat. *E-tax* menjamin pengurusan perpajakan secara akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Seperti yang telah disampaikan Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL menyatakan bahwa data transaksi yang telah direkam oleh *e-tax* akurat, pada laporan e-

SPTPD juga akurat. Data yang disajikan akurat dan ketika wajib pajak mencoba untuk merekap secara manual hasilnya juga sama.

Perekaman transaksi melalui sistem akan memperkecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam perhitungan omset bulanan dan menghindarkan dari perilaku penghindaran pajak (*tax avoidance*). Akan tetapi ada beberapa wajib pajak yang sistemnya masih belum dapat disinkronkan dengan baik sehingga sering mengalami gangguan yang menyebabkan perekaman transaksi tidak dapat dilakukan dengan akurat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK yang mengalami beberapa gangguan ketika awal pemakaian *e-tax* yang menyatakan bahwa *e-tax* kurang mampu menginput data secara akurat dalam pernyataannya bahwa kadang-kadang *e-tax* tidak akurat yaitu terdapat selisih. Kadang ketika pelaporan sudah diapprove tetapi masih belum tersampaikan pada sistem BRI.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang yaitu pranata IT yang meenyatakan bahwa kesalahan input data pada *e-tax* sebenarnya adalah kesalahan dari user wajib pajak, sistem *e-tax* linier akan merekam dan mengirim data sesuai dengan format. Misal wajib pajak salah dalam memasukkan nilai transaksi sebagai contoh dalam penjualan tersebut kasir salah dalam memasukkan harga sebesar Rp. 100.000,-, akan tetapi kasir melakukan kesalahan dengan memasukkan pembelian sebesar Rp. 1.000.000,-. Maka yang akan direkam dalam sistem adalah nominal yang diinput oleh user. Kecuali jika terjadi *trouble* jaringan internet yang menyebbkan gangguan

sistem *e-tax* terkadang menyebabkan terjadi selisih perekaman atau kadang SPTPD tidak masuk dalam sistem BRI maupun BPPD. Beda lagi wajib pajak yang sistemnya tidak bisa untuk disinkronkan dan alat telah terlanjur dipasang pada akhirnya hanya dapat merekam transaksi dan beberapa sama sekali tidak dapat digunakan.

Berdasarkan hasil analisis pelaksanaan *e-tax* pada dasarnya telah memenuhi standar akurasi pada beberapa sistem yang dapat disinkronkan dengan baik. Akuratnya nilai transaksi bulanan yang terekam terbukti dengan beberapa wajib pajak yang tidak terdapat masalah ketika menggunakan alat tersebut. Hal ini telah sesuai dengan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145). Karena BRI telah mengukur bagaimana sistem tersebut dapat merekam transaksi secara akurat. Dengan keberadaan sistem *e-tax* yang akurat tentunya dapat memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh. Hal ini tentunya telah sesuai dengan kriteria kepatuhan wajib pajak sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 yang diaktikan dengan pemungutan pajak daerah yaitu akurasi dalam penyampaian omset bulanan secara benar. Pada beberapa wajib pajak terjadi gangguan hal ini disebabkan oleh kondisi sistem yang ada pada wajib pajak yang tentunya hal tersebut merupakan faktor eksternal yang menghambat keakuratan proses pelaporan dengan menggunakan *e-tax*.

c. *Responsiveness/Daya Tanggap*

Penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanannya maka harus memberikan sikap penuh kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga penerima layanan akan memberikan persepsi pemberi layanan melakukan pelayanan secara ikhlas. Program *e-tax* yang diselenggarakan oleh BPPD dalam pelaksanaannya tidak hanya mengandalkan sistem sebagai pendukung program *e-tax* tetapi juga peran personalia pengoprasi sistem untuk mendukung keberhasilan program *e-tax*. Daya tanggap petugas meliputi respon atau kesigapan petugas dalam membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan wajib pajak. Petugas Menyediakan tempat bertanya (*online assisstant*) dalam membantu wajib pajak, memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam proses pengurusan perpajakan apabila terjadi gangguan pada sistem *e-tax* dan petugas cepat dalam menangani keluhan wajib pajak. Beberapa wajib pajak menganggap meskipun fasilitas *online assisstant* tidak terdapat pada sistem *e-tax* akan tetapi respon dari pihak BRI dan BPPD cepa dan petugas langsung datang untuk menangani. Kordinasi antara BPPD dan BRI dianggap cukup bagus bagi sebagian wajib pajak. Apabila wajib pajak bertanya, petugas langsung menjawab dengan sigap dan mendapatkan penjelasan dengan lengkap dan cepat. Akan tetapi selama ini tidak pernah ada pengecekan alat secara berkala dari petugas BPPD ataupun BRI, komunikasi terjalin hanya ketika ada *trouble* alat dari wajib pajak.

Ada beberapa wajib pajak yang menganggap respon petugas terkait dengan keluhan wajib pajak kadang dianggap kurang cepat dan komunikasi petugas kurang dilakukan secara rutin. Hal tersebut diungkapkan oleh beberapa wajib pajak yang merasakan permasalahan-permasalahan terkait dengan daya tanggap petugas diantaranya :

- a) Wajib pajak menghubungi petugas melalui *telephone* ataupun sms secara personal apabila terjadi gangguan pada sistem sedangkan daya tanggap dari pihak BRI dan BPPD kurang cepat bahkan terkadang wajib pajak masih menunggu lama. Wajib pajak pada akhirnya memutuskan untuk membetulkan sendiri dengan menggunakan jasa IT dari pihak wajib pajak.
- b) Kepengursan ketika terjadi *trouble* pada sistem *e-tax* juga dipersulit dengan kondisi dari pihak BRI yang memiliki SDM yang terbatas dalam penanganan *e-tax*. Teknisi IT pada bank BRI mengalami pergantian sehingga menyebabkan beberapa informasi yang seharusnya petugas mengetahui menjadi sedikit menyulitkan bagi petugas baru yang menangani wajib pajak tersebut. Wajib pajak juga kesulitan harus menghubungi beberapa teknisi IT yang selalu berganti, ketika sistem mengalami gangguan wajib pajak terkadang menghubungi ahli IT yang ternyata sudah tidak lagi bekerja di kantor wilayah tersebut.
- c) *Trouble* pada sistem *e-tax* yang akhirnya menjadi perasaan trauma dan ketidakpercayaan pada sistem *e-tax*. Beberapa wajib pajak akhirnya selalu melakukan pengecekan setiap hari bahkan menghitung ulang dan akhirnya

setiap terjadi gangguan pada submit laporan wajib pajak selalu melakukan *screenshot* bukti submit laporan, karena perasaan trauma yang dialami pada saat melakukan submit laporan sehingga laporan pada wajib pajak tidak masuk pada sistem BPPD maupun BRI. Petugas yang menangani sistem tersebut melakukan pembetulan pada alat *e-tax* akan tetapi wajib pajak tetap menyimpan laporan tersebut dalam flasdisk agar menjadi bukti bahwa laporan yang dikirimkan telah benar-benar diterima oleh BPPD dan BRI. Selain itu menurut beberapa wajib pajak tidak pernah ada pengecekan alat secara berkala dari petugas BPPD ataupun BRI sehingga komunikasi yang terjalin hanya ketika ada *trouble* alat dari wajib pajak.

Dari permasalahan yang dirasakan pada wajib pajak tersebut adalah sebagian dari permasalahan-permasalahan *e-tax* yang tidak dapat disempurnakan untuk saat ini pelaksanaannya. BPPD dan BRI berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna *e-tax* dengan sikap yang sigap apabila terdapat wajib pajak yang bertanya dan juga langsung menuju tempat usaha wajib pajak. Pelayanan juga diberikan secara tuntas mulai dari pembetulan alat yang *trouble* dengan membetulkan sampai wajib pajak bias melakukan pelaporan dan membayar pajak, meskipun sebelumnya beberapa wajib pajak melalui proses yang berelit-belit dan kesigapan petugas yang dinilai masih kurang untuk menanggapi sebuah gangguan pada sistem *e-tax*. Perawatan alat *e-tax* itu dilakukan BRI, akan tetapi ada beberapa wajib pajak yang memang kurang berkenan bila perawatan alat hanya dilakukan oleh BRI tanpa ada pendampingan dari BPPD. Perawatan alat tersebut yang dilakukan

oleh BRI memang tidak terjadwal kecuali ada komplain maka pihak BRI langsung menuju tempat wajib pajak. Lain halnya pada wajib pajak yang pernah mengalami masalah pada alat *e-tax*nya maka pihak BRI selalu melakukan pengecekan. BPPD juga sampai saat ini telah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak yang berpotensi menggunakan *e-tax* dan kepada wajib pajak yang sistemnya masih belum sampai pada tahap *autodebet*. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* BPPD Kota Malang Kunjungan tersebut dilakukan tidak terjadwal, dan dilaporkan dalam bentuk laporan UPL *e-tax* yang ditujukan kepada Kepala BPPD sebagai bahan evaluasi.

d. Assurance/jaminan

Jaminan keamanan yaitu *e-tax* dapat memberikan rasa aman dan kebebasan dari segala bahaya resiko dalam penggunaan *e-tax* sehingga tidak ada keraguan yang dirasakan oleh wajib pajak ketika menggunakan program *e-tax*. Kenyamanan pelayanan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas BPPD dan BRI dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak.

Sinkronisasi antar kedua sistem antara wajib pajak dan BRI harus memberikan rasa aman kepada wajib pajak karena berhubungan dengan perekaman data transaksi usaha. Pengertian aman bukan hanya menyangkut aman dalam konteks aktivitas, tetapi juga aman dalam hal produk pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Sistem yang ada pada program *e-tax* harus memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa sistem tersebut tidak

mengganggu sistem yang ada pada wajib pajak sehingga tidak muncul keraguan akan pemakaian sistem tersebut.

Rasa aman yang dirasakan oleh wajib pajak ketika menggunakan sistem *e-tax* berhubungan dengan data transaksi usaha yang sebenarnya tidak dapat diakses oleh pihak eksternal. Sesuai dengan Perwal nommor 32 tahun 2013 tentang perubahan Perwal Malang nomor 20 tahun 2013 pasal 52C ayat (2) dan (3) yaitu penyajian CMS bersifat rahasia dan hanya dapat diketahui oleh wajib pajak, Bank dan Pejabat BPPD yang ditunjuk oleh Kepala BPPD. Bersifat rahasia sesuai dengan kerahasiaan bank dan kerahasiaan dibidang perpajakan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka sistem pada *e-tax* harus memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa sistem tersebut aman dan tidak mengganggu sistem pada wajib pajak sehingga tidak muncul keraguan akan pemakaian sistem tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Bapak RD selaku Pemilik dari Rumah Makan NI menyatakan bahwa sistem selama ini aman, tidak pernah ada masalah yang mengganggu, sistem *e-tax* tersebut aman dan dirasa cukup bagus bagi wajib pajak karena data transaksi dapat terekam secara otomatis dan lebih bagus bila dilakukan secara merata bagi seluruh wajib pajak potensial. Bukan hanya aman tetapi *e-tax* harus memeberikan perasaan yakin kepada wajib pajak atau terhindar dari keraguan akan *output* dari sistem tersebut. Keraguan muncul pada beberapa wajib pajak yang telah mengalami beberapa gangguan pada sistem *e-tax*. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu RL selaku admin dari Restoran IB 52 menyatakan bahwa dulu sebelum sisetemnya lancar, wajib

pajak was-was karena kadang terjadi selisih antara yang terakam pada sistem wajib pajak dengan sistem BRI.

Hal tersebut juga diklarifikasi oleh pernyataan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku anggota dari Satuan Tugas pelaksanaan *e-tax* terkait dengan jalur informasi yang di dapat pada *e-tax* dan jaminan keamanan program *e-tax* terhadap kerahasiaan pengguna *e-tax*. Untuk mengantisipasi terjadinya resiko-resiko keamanan sistem maka pada sistem *e-tax* yang didesain oleh BRI terdapat jaringan VPN yaitu jaringan yang khusus untuk *e-tax*, hal tersebut relatif aman, sehingga untuk laporan-laporan keuangan wajib pajak hanya dapat diakses oleh wajib pajak sendiri, BPPD, dan BRI. Pengamanan sistem yang dilakukan BRI untuk sistem *e-tax* pada aplikasi CMS yang digunakan oleh wajib pajak yaitu Pengamanan Transportasi/Jaringan yang terdiri dari *Socket Secure Layer (SSL) 128 bit* dan *Hypertext transport protocol secure (HTTPS)*, sedangkan untuk Pengamanan Aplikasi menggunakan *User ID*, *Password*, dan *Secure ID Token*. Selain itu juga untuk pengamanan yang didefinisikan Pengguna diantaranya *UAM (User Access Matrix)* dan *AVM (Approval Verification Matrix)*.

Selain itu juga berdasarkan keterangan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang juga menyebutkan bahwa *e-tax* tidak mengganggu sistem pada wajib pajak karena data tersebut diproduksi dulu baru BRI mengolah data tersebut, dan ketika produksi datapun BRI pasti melibatkan wajib pajak, sehingga data data yang sekiranya wajib pajak tidak mau expouspun BRI juga tidak akan mengambil data tersebut. Data-data yang akan

diambil dipilah – pilah sendiri oleh wajib pajak. Data yang diambil oleh BRI hanya hanya nomor struk dan nominal, dan kita juga pastikan wajib pajak hanya bisa melihat data transaksi milik wajib pajak itu sendiri. Untuk *trouble* memang masih ada beberapa wajib pajak yang mengalami gangguan diakibatkan beberapa kondisi diantaranya kondisi sistem wajib pajak yang sulit untuk di sinkronkan dengan sistem BRI, ada kondisi tempat dan bangunan pada wajib pajak mengakibatkan internet sering mengalami gangguan dan juga beberapa transaksi yang kadang diakibatkan oleh *human error*.

Selain kemanan dalam pemakaian fasilitas pada *e-tax*, keamanan juga menyangkut kenyamanan pelayanan yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas BPPD dan BRI dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Petugas *e-tax* sebagai pribadi tentu mempunyai karakter dan sifat yang berbeda-beda. Tidak jarang pengguna merasa tidak nyaman bukan dari sarana dan prasarannya yang kurang baik, tetapi justru dari sikap personil yang tidak menyenangkan, misalnya tutur katanya, kurang sopan, keras dalam menegur dan lain-lain. Selama pelaksanaan *e-tax* beberapa petugas yang berada pada kantor Bank BRI dan BPPD telah melakukan pelayanan dengan baik, dibekali dengan penguasaan yang memadai terkait dengan teknologi informasi. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak RD selaku Pemilik dari Rumah Makan NI menyatakan bahwa dari sosialisasi sampai pelaksanaan *e-tax* hingga sekarang, petugas dari BPPD dan BRI selalu menjelaskan dengan rinci, bila wajib pajak bertanya melalui telfon mereka selalu menjelaskan dengan runtut, bila ada gangguan selalu sigap untuk datang pada wajib pajak

membetulkan alat. Akan tetapi beberapa wajib pajak kadang masih mengalami karancuan terhadap petugas yang paham betul terkait dengan penanganan sistem pada wajib pajak. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu SL selaku Admin Keuangan dari Cafe KK menyatakan bahwa tim sangat baik dan sopan bila menangani kita pas lagi ada gangguan, kadang saya sampek sms dan telfon minta benerin pas sore hari misal petugasnya lagi longgar. Terkadang ketika ada *trouble* bu yoni sama mas derryll mengingatkan misal belum menyetorkan pajaknya, karena pergantian pegawai pada BRI wajib pajak merasa agak bingung misal ada *trouble* meminta tolong kepada siapa. Banyak pegawai pada BRI yang baru saja ditempatkan untuk mengurus *e-tax* tetapi selanjutnya masih berselang beberapa bulan sudah dipindah jadi terkadang informasi dari pegawai tersebut terputus, tidak diteruskan kepada pegawai baru selanjutnya. Hal tersebut mendapatkan klarifikasi oleh Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang yang menyebutkan bahwa petugas dari BRI yang bertugas dalam pengoprasionalan *e-tax* sering berganti, hal ini terkait dengan penugasan dan sistem kepegawaian dari BRI sendiri yang selalu mengalami *rolling* pegawai. Akan tetapi untuk pelayanannya sekarang sudah disuprvisi oleh Tim IT Cabang Kawi dan terhadap semua keluhan wajib pajak semua ditangani dengan baik, BRI mengusahakan datang ke tempat usaha wajib pajak dengan cepat. Kalaupun misalkan ada beberapa informasi yang terputus dari wajib pajak kepada petugas BRI yang dulu maka hal itu wajar karena petugas yang baru kadang belum mengerti riwayat dari wajib pajak tersebut.

Dari Analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa *e-tax* memberikan rasa aman kepada wajib pajak, BPPD dan BRI telah mengantisipasi resiko-resiko terjadinya ketidak amanan dalam penggunaan sistem tersebut dengan melibatkan wajib pajak dalam proses sinkronisasi sistem, sehingga wajib pajak percaya bahwa sistem tersebut aman di gunakan tidak mengganggu sistem dari wajib pajak tersebut. Beberapa wajib pajak masih merasakan keragu-raguan terhadap sistem *e-tax* dikarenakan banyak wajib pajak yang sistemnya mengalami gangguan sehingga terkadang beberapa transaksi tidak terekam oleh sistem. Akan tetapi dengan adanya pelayanan yang baik oleh petugas ketika terjadi gangguan maka wajib pajak akan lebih percaya pada sistem *e-tax*. Hal ini telah sesuai dengan Perwal nommor 32 tahun 2013 tentang perubahan Perwal Malang nomor 20 tahun 2013 pasal 52C ayat (2) dan (3) yaitu penyajian CMS bersifat rahasia dan hanya dapat diketahui oleh wajib pajak, Bank dan Pejabat BPPD yang ditunjuk oleh Kepala BPPD. Bersifat rahasia sesuai dengan kerahasiaan bank dan kerahasiaan dibidang perpajakan daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka sistem pada *e-tax* harus memberikan jaminan kepada wajib pajak bahwa sistem tersebut aman dan tidak mengganggu sistem pada wajib pajak sehingga tidak muncul keragu-raguan akan pemakaian sitem tersebut.

e. *Empathy*/Perhatian

Empathy/perhatian yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada wajib pajak restoran *e-tax* secara individual. Perhatian yang diberikan kepada peegawai dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan wajib pajak,

memberikan perhatian secara individual terhadap keluhan permasalahan yang dihadapi wajib pajak dan beroperasi pada jam kerja yang tepat sehingga memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Selama *e-tax* ini penanganan bila terjadi keluhan dilakukan dengan mendatangi tempat usaha wajib pajak oleh petugas *e-tax* baik dari bank BRI maupun BPPD. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak RD selaku akuntan dari Restoran TI menyatakan bahwa ketika terjadi *trouble* petugas wajib pajak langsung menghubungi BPPD atau BRI dan langsung datang untuk membetulkan sistem yang mengalami masalah. Untuk perawatan petugas tidak pernah melakukan karena tidak ada masalah dalam peralatan tersebut. Ketika wajib pajak menghubungi di luar jam kerja maka petugas bersedia menjelaskan. Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari Bapak DD selaku Manager dari Rumah Makan SL yang menyatakan bahwa kerjasama antara BPPD dan BRI sangat baik, bila ada keluhan langsung ditangani dengan serius oleh mereka. Hal tersebut juga selaras oleh pernyataan dari Bapak Gandung selaku Pegawai dari Bank BRI Kanwil Malang yang menyatakan bahwa petugas akan melakukan pelayanan secara intensif kepada wajib pajak yang data transaksinya tidak lengkap, misal dari tanggal 1- 30 ternyata tanggal 20 datanya tidak masuk. BRI akan datang untuk melakukan cek kendalanya seperti apa, apakah sinyalnya lagi drop atau wajib pajak tidak memproduksi data pada saat itu.

Dari narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas *e-tax* baik dari BPPD dan BRI telah memberikan perhatian kepada wajib pajak restoran *e-tax*

secara individual. Hal tersebut berarti proses pelaksanaan *e-tax* telah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) yaitu *Empathy* yang berarti kemampuan memberikan perhatian penerima pelayanan secara individual.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah dijelaskan serta sesuai dengan fokus yang telah diteliti, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpajakan pada penerapan program pajak *online* atau *e-tax* sebagai sarana pelaporan dan pembayaran pajak daerah pada jenis pajak restoran di BPPD Kota Malang yang dianalisis menggunakan Indikator dari Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 dan indikator kualitas pelayanan perpajakan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) dalam hal pelaksanaan pelayanan perpajakan daerah menggunakan program pajak online/*e-tax*.

Indikator yang dapat dipenuhi dalam pelaksanaan program *e-tax* yang dianalisis menggunakan indikator dari Prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang – undang No 25 Tahun 2009 dalam PerMenPANRB Nomor 17 tahun 2017 yaitu diantaranya *transparansi/transparency*, *partisipasi/participation*, dan *berdayaguna/useful*. Sedangkan indikator yang sepenuhnya belum dapat dipenuhi diantaranya *keadilan/fairness*, *akuntabilitas/accountability*, dan *aksesibilitas/accessibility*. Ada beberapa faktor eksternal yang menghambat proses pemenuhan dari beberapa indikator dalam prinsip pelayanan tersebut

diantaranya belum adanya peraturan dan SOP yang mengatur secara rinci terkait dengan pelaksanaan *e-tax*, kesadaran dari wajib pajak untuk lebih tepat waktu dalam melakukan pelaporan SPTPD, sistem pada wajib pajak yang mengalami gangguan, pembaharuan alat dan penambahan jumlah alat *e-tax* untuk memenuhi kebutuhan jumlah wajib pajak yang berpotensi untuk menggunakan *e-tax*.

Indikator yang dapat dipenuhi pelaksanaan program *e-tax* yang dianalisis menggunakan indikator dari kualitas pelayanan publik berdasarkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Subarsono (2006:145) diantaranya *tangibles*/bukti fisik, *assurance*/jaminan, dan *empathy*/perhatian. Sedangkan indikator yang sepenuhnya belum dapat dipenuhi yaitu *responsiveness*/daya tanggap dan *reliability*/reliabilitas. Ada beberapa faktor-faktor eksternal yang menghambat proses pemenuhan dari beberapa indikator tersebut diantaranya sistem/jaringan yang masih mengalami gangguan sehingga menghambat proses keakuratan sistem, kepastian hukum atau peraturan yang mengatur *e-tax* secara terperinci, dan kondisi SDM baik dari wajib pajak maupun SDM BPPD dan BRI yang masih belum memenuhi kebutuhan untuk pengoprasionalan *e-tax*.

B. Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil analisis dilapangan dan temuan dari beberapa indikator kualitas pelayanan :

1. BPPD Kota Malang perlu melakukan kajian ulang untuk memperbaharui program *e-tax* ini baik itu penyesuaian terhadap sistem wajib pajak yang

selama ini masi belum dapat dissinkronkan atau mencari sistem lain untuk menyelenggarakan program *e-tax* ini kepada seluruh wajib pajak baik yang telah memiliki *computerized* maupun yang masih menggunakan *cash regisster*.

2. Pembuatan peraturan, SOP, dan MOU yang jelas untuk pelaksanaan program *e-tax* ini karena untuk saat ini peraturan yang ada masih belum mendetil dan masih belum adanya SOP untuk mengatur pelaksanaan program secara tersperinci. Dengan begitu wajib pajak, BPPD, dan BRI akan lebih paham mengenai hak dan kewajibannya. MOU ini juga penting bagi wajib pajak dikarenakan mereka memegang tanggung jawab atas perawatan peralatan *e-tax*, sehingga ketika alat rusak tidak dengan mudah wajib pajak mengabaikannya.
3. Memperbaiki SDM atau sistem regulasi perekrutan pegawai yang khusus menangani *e-tax*. Hal ini sangat penting agar UPL *e-tax* berjalan dengan didominasi pegawai – pegawai yang telah paham akan sistem informasi. Sehingga pelaksanaan *e-tax* akan lebih mengena pada sasaran untuk saat ini yaitu mencari siste baru bagi wajib pajak yang sistemnya belum dapat disinkronkan dan kepada wajib pajak yang masih sering mengalami gangguan pihak BPPD dan BRI akan lebih mudah untuk melakukan tindakan. Sosialisasi akan sistem *e-tax* lebih terstruktur dan terjadwal agar potensi wajib pajak yang menggunakan *e-tax* lebih bertambah dan tidak menimbulkan kecemburuan pada beberapa wajib pajak yang

mungkin memiliki omset besar akan tetapi masih belum dapat menggunakan *e-tax*.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adisasmita, Rahardjo. 2014. *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. ed. Revisi. Cetakan Keempat belas. Jakarta : Rineka Cipta. N
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Barker, Chris et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. England : John Wiley & Sons Ltd.
- Dwiyanto, Agus (editor) dkk. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatta, Hanif. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern*. Yogyakarta : Andi
- _____. 2003b. *Teladan dan pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penilaian Ilmu Sosial*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Ilyas,W dan Burton,R. 2013. *Hukum Pajak : Teori, Analisis dan Perkembangannya Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Imanuddin, Muhammad., Sri Hartini, dan Tim Transformasi. 2014. *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*. Jakarta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Ismawan. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

- J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta : Penerbit PPM
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Ed.Revisi 2011*. Yogyakarta: ANDI.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong J.Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2010, *Metodologi penelitian kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mustafa, Muhammad. 2013. *Metodologi Penelitian Kriminologi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi Jilid 2*. Jakarta : PT. Index Kelompok Gramedia.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Santoso. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : Refika Aditama
- Sekaran, Uma. 2006. *Metedologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sinambela, Litjan P. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja
- Subarsono, Agustinus. 2006. *Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Non-Partisipan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-11. Bandung: Alfabeta.
- Sumarto, Hatifah Sj. 2009. *Inovasi Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Syafiie, Inu K. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wisadirana, Darsono. 2005. *Metode Penelitian Dan Pedoman Penulisan Skripsi Untuk Ilmu Sosial*. Malang: UMM Press.
- Undang-Undang dan Peraturan
- Keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Peraturan Daerah Kota Malang No 16 Tahun 2010 tentang *Pajak Daerah*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang *Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak kriteria Wajib Pajak Patuh*
- Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang *jenis pajak daerah yang dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah ataaau dibayar sendiri oleh wajib pajak*
- Peraturan Walikota Malang no 20 Tahun 2013 tentang *Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran Dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah*
- Peraturan Walikota Malang no 32 tahun 2013 tentang *Perubahan atas Peraturan Walikota Malang no 20 tahun 2013 tentang tata Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah*
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan publik*
- Undang Undang No. 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

Undang Undang No. 28 Tahun 2009 *tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*

Skripsi dan Jurnal

Avianto, Gusma. 2015. Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Skripsi (SI)*. Malang: Universitas Brawijaya.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2003. Empirically Testing Some Main Use-Related Factor for Systems Development Quality, *Quality Management Journal*, 10(4): 39- 54.

Myers, Barry L, Kappelman Leon A. & Prybutok, Victor.R. 2007. A Comprehensive Model for Assessing the Quality of the Information System Function: Toward a Theory for Information System Assessment, *Information Resource Management Journal*, Winter, 10(1): 6-25

Nadeak, Reanuli. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi*. Universitas Sahid, Bandung: Skripsi yang tidak dipublikasikan.

Nurhidayat. 2012. Persepsi Kemudahan Sistem Online Wajib Pajak Perorangan (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Skripsi (SI)*. Malang : Universitas Brawjiaya.

Santi, Novita. 2015. Pengaruh Kualitas *E-Tax* Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi atas Wajib Pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Skripsi (SI)*. Malang : Universitas Brawjiaya.

Sugiharti, Mirza. 2015. Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak menggunakan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Skripsi (SI)*. Malang : Universitas Brawjiaya.

Susanti, A.Vivi. 2006. Teknologi Tugas Yang Fit dan Kinerja Individual. *Jurnal Maksi*, vol. 6 No. 2 : 224 - 242

A. Internet

[https://www.academia.edu/5969996/Pajak Daerah Dalam Perspektif Desentralisasi Fiskal dan Fungsi Pajak](https://www.academia.edu/5969996/Pajak_Daerah_Dalam_Perspektif_Desentralisasi_Fiskal_dan_Fungsi_Pajak) diakses tanggal 20 Januari 2016

<http://apbnnews.com/> diakses tanggal 2 Pebruari 2016

<http://mediacenter.malangkota.go.id/2013/10/bpk-dukung-e-tax-pemkot-malang/>
diakses tanggal 2 Pebruari 2016

http://www.beritajatim.com/politik_pemerintahan/227656/ diakses tanggal 2
Pebruari 2016

G.Ary Wisudiawan. 2013. Kepuasan Pengguna. Tersedia :
<http://www.academia.edu/3469192/kepuasan-pengguna> diakses 15 Agustus
2016

[https://malang.merdeka.com/kabar-malang/dispenda-kota-malang-siapkan-upt-di-
5-kecamatan-1612299.html](https://malang.merdeka.com/kabar-malang/dispenda-kota-malang-siapkan-upt-di-5-kecamatan-1612299.html) Kamis, 29 Desember 2016 14:13

Artikel lain :

Malang Post. 2013. Apresiasi *e-Tax*, Solusi Tangkal Kebocoran Pajak. Arsip
Berita 29 Oktober 2013

