

**Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem
Online (e-Tax)
(Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ABEL BASKORO
NIM. 135030107113001**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

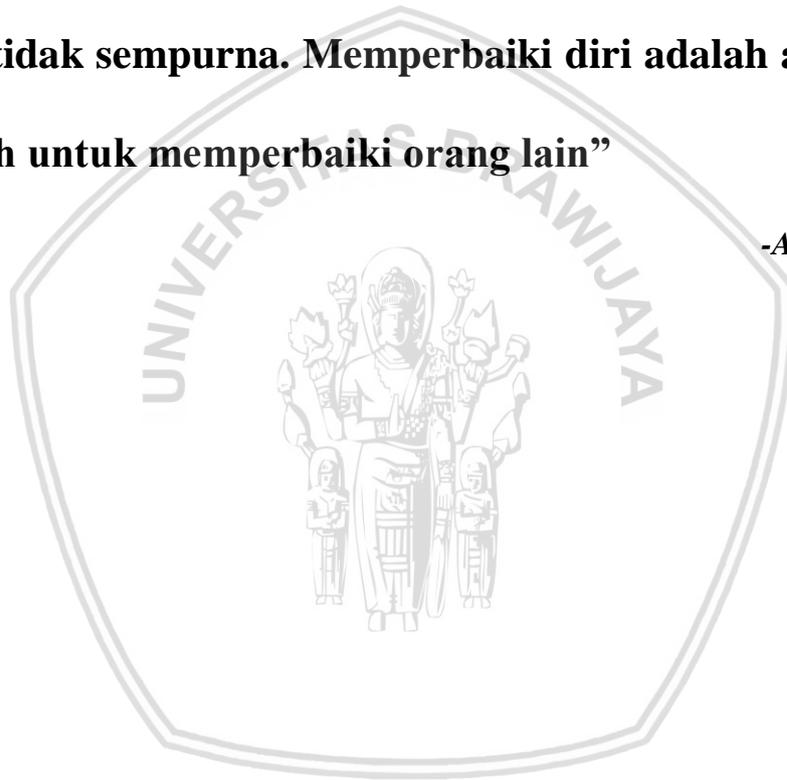
2018



MOTTO

“Orang besar bukan orang yang otaknya sempurna tetapi orang yang mengambil sebaik-baiknya dari otak yang tidak sempurna. Memperbaiki diri adalah alat yang ampuh untuk memperbaiki orang lain”

-Abel Baskoro



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online*
(*e-Tax*) (Study pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Disusun oleh : Abel Baskoro

NIM : 135030107113001

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -



Malang, 29 Januari 2018

Ketua Komisi Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. M. Rozikin', is written over the printed name.

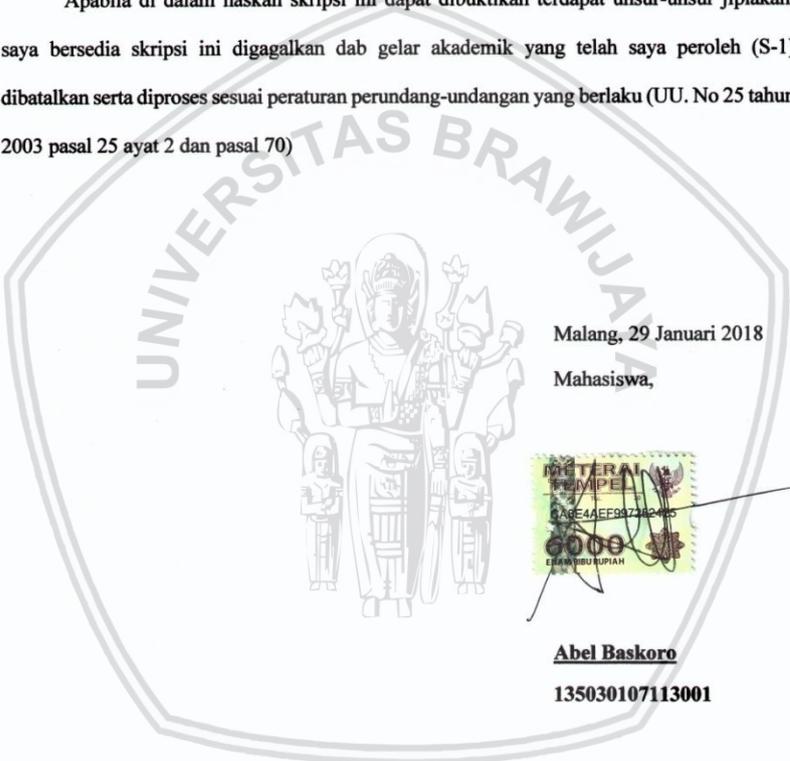
Dr. M. Rozikin, MAP
NIP. 19630503 198802 1 001



Pernyataan Orisinalitas Skripsi

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

Apabila di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digagalkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. No 25 tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



Malang, 29 Januari 2018
Mahasiswa,



Abel Baskoro
135030107113001



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

- Hari : Selasa
- Tanggal : 6 Maret 2018
- Waktu : 09.00 - 10.00 WIB
- Skripsi Atas Nama : Abel Baskoro
- Judul : Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

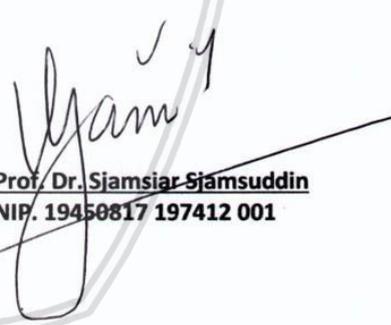
MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001



Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin
NIP. 19450817 197412 001

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, saya ucapkan syukur Alhamdulillah tanpa batas kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan berkahnya. Dan juga shalawat serta salam selalu tercurahkan pada junjungan Nabi Muhammad SAW atas teladannya.



Saya Persembahkan Hasil Karya ini:

Kepada Ayah Saya Sukaryo, Ibu Saya Elv Irmayanty Beserta Adik-Adik Anugrah
Ihsan Erlangga, Naufal Rafi Akmal, Shebby Kalista yang Saya Cintai

RINGKASAN

Abel Baskoro, 2013, **Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem Online (*e-Tax*) (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)**, Dr. Mochamad Rozikin, MAP, 136 hal

Dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya pemerintah harus mampu mengelola keuangan daerah dengan baik. Menggali potensi daerahnya merupakan tugas masing-masing pemerintah daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki beban sebagai badan yang harus mampu memaksimalkan potensi daerah tentunya di sektor pajak. Salah satu pajak yang memiliki potensi adalah Pajak Hiburan, untuk memaksimalkan potensi pajak hiburan lahirilah sistem *online* yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan Teknik Analisis Data menggunakan Miles, Huberman dan Saldana (2014). Dimulai dengan pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pemungutan pajak hiburan serta upaya pemaksimalan fungsi internal dan eksternal melalui sistem *online (e-Tax)* (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang).

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Pelayanan Pajak Daerah melalui penerapan sistem *online* dalam pemungutannya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh peraturan daerah, selain itu peningkatan penerimaan pajak hiburan semakin lebih tinggi dari tahun-tahun sebelumnya dan tentu ada peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu karena pembayaran melalui *e-Tax* memudahkan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, akan tetapi kontribusi pajak hiburan masih tergolong rendah yakni kurang lebih 2 persen terhadap pendapatan asli daerah.

Kata Kunci : *E-Government, E-Tax, Pelayanan Publik*

SUMMARY

Abel Baskoro, 2013, **The Implementation of Entertainment Tax Through Online System (e-Tax). (Study on Regional Tax Service Agency of Malang)**, Supervisor: Dr. Mochamad Rozikin, MAP, 136 Pages.

In providing a good life for their people, the government must be able to manage the local finance well. Exploring the potential of the region is the role of each local government. Regional Tax Service Office of Malang City has a responsibility as an institution which should be able to maximize the potential of the region especially in tax sector. One of the potential tax is Entertainment Tax, to maximize the potential for entertainment taxes, the government release online system that have been applied by Regulation of Mayor of Malang Number 32 Year 2013.

This research used descriptive research with qualitative approach by using data analysis techniques Miles Huberman and Saldana (2014). Starting with collecting the data, presentation of the data and make conclusion. Furthermore, the focus in this research is the implementation of Entertainment Tax Collection and efforts to maximize internal and external functions through online system (*e-Tax*). (Study On Revenue Department of Malang). The result of this research showd that Regional Tax Service Agency through the implementation of online system in the appropriate collection with what has been set by local regulations, moreover the improvement in entertainment tax revenue is higher than in previous years and of course there is an improvement in the number of taxpayers who pay taxes on time because the payment via e-Tax make the people easier in pay taxes in fulfilling their obligations but the contribution of entertainment taxes is still relatively low, for instance less than 2 percent towards local revenue.

Key Word: *E-Government, E-Tax, Public Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem Online (e-Tax) (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”***. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., PhD selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

4. Bapak Dr. M.Rozikin, MAP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah bersedia membantu dalam mengarahkan, mendukung, serta membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti
6. Seluruh Teman-teman Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2013 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran maupun pengetahuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 18 Januari 2018

Abel Baskoro

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-----------|
| MOTTO..... | i |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| RINGKASAN | vi |
| SUMMARY | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| D. Kontribusi Penelitian..... | 11 |
| E. Sistematika Penulisan..... | 12 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| A. Administrasi Publik | 14 |
| B. Pelayanan Publik | 16 |
| C. Kualitas Pelayanan Publik | 21 |
| D. Optimalisasi | 22 |
| E. Otonomi Daerah dan Desentralisasi | 22 |
| F. Keuangan Daerah | 24 |
| G. Pajak | 29 |
| H. <i>Electronic Tax</i> | 36 |
| I. <i>Electronic Government</i> | 37 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 42 |
| A. Jenis Penelitian | 42 |
| B. Fokus Penelitian | 43 |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian | 44 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 45 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 46 |



| | |
|--|------------|
| F. Instrumen Penelitian | 47 |
| G. Keabsahan Data | 48 |
| H. Analisis Data | 50 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 53 |
| B. Penyajian Data dan Pembahasan | 63 |
| C. Analisis Data dan Pembahasan | 92 |
| BAB V PENUTUP | 114 |
| A. Kesimpulan | 114 |
| B. Saran | 115 |
| DAFTAR PUSTAKA | 117 |
| LAMPIRAN | 121 |



DAFTAR TABEL

| No | Judul | Halaman |
|-----------|--|----------------|
| 1.1 | Jumlah Penerimaan Pajak Restoran, Hotel, Hiburan dan Parkir di Kota Malang 2013 – Juli 2017 (dalam juta rupiah) | 5 |
| 1.2 | Jenis dan Tarif Pajak Daerah (Kabupaten/ Kota) Berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah | 7 |
| 1.3 | Jumlah Wajib Pajak (Pajak Hiburan) Tahun 2012-2016 | 8 |
| 2.1 | Jenis dan Tarif Pajak Daerah Berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah | 35 |
| 4.1 | Jumlah Penduduk di Kota Malang Berdasarkan Kecamatan, 2016 | 56 |
| 4.2 | Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kecamatan 2016 | 57 |
| 4.3 | Data Jumlah Wajib Pajak di Kota Malang Pengguna Online System 2017..... | 77 |
| 4.4 | Data Jumlah Wajib Pajak Hiburan Terbagi Atas Klasifikasi Sebagai Pengguna Online System..... | 79 |
| 4.5 | Target dan Realisasi Pajak Hiburan di Kota Malang..... | 85 |
| 4.6 | Kontribusi Pajak Hiburan Terhadap Pendapatan Asli Daerah | 88 |
| 4.7 | Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Daerah di Kota Malang | 106 |
| 4.8 | Target dan Realisasi Pajak Hiburan di Kota Malang..... | 107 |
| 4.9 | Kontribusi Pajak Hiburan Terhadap Pendapatan Asli Daerah | 109 |



DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Halaman |
|-----|--|---------|
| 3.1 | Model Analisis Data Interaktif | 51 |
| 4.1 | Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang | 60 |
| 4.2 | Flowchart Alur Kerja e-tax | 65 |
| 4.3 | Mekanisme Pemungutan Pajak Hiburan | 82 |
| 4.4 | Mekanisme Pemungutan Pajak Hiburan Secara Online | 101 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul | Halaman |
|-----------|---|----------------|
| 1 | Surat-surat Penelitian | 121 |
| 2 | Brosur Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang | 125 |
| 3 | Daftar Pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang | 129 |
| 4 | Foto Dokumentasi | 133 |
| 5 | Pedoman Wawancara..... | 134 |
| 6 | Curriculum Vitae..... | 136 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di sebuah negara tentu bertugas mensejahterakan dan memajukan negaranya. Negara Indonesia sebagai negara berkembang selalu berupaya meningkatkan kualitas negaranya di mata dunia. Meningkatkan kualitas suatu negara tentunya menyangkut banyak aspek baik ekonomi, sosial, politik dan lain sebagainya. Salah satu bentuk meningkatkan kualitas sebuah negara yakni melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baiknya suatu pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat tentu akan membentuk stigma yang baik terhadap pemerintah. Banyak bentuk pelayanan yang bisa didapatkan masyarakat, dan tentunya sebuah pelayanan juga harus di dorong dengan pembangunan baik infrastuktur maupun suprastruktur.

Pembangunan yang baik tentu adalah pembangunan di berbagai aspek. Dengan adanya sebuah pembangunan tentu akan berdampak secara langsung terhadap masyarakat luas. Dalam pelaksanaannya, tentu sebuah pembangunan haruslah sesuai dengan keperluan daerah tersebut. Kemudian pembangunan sendiri haruslah merata dalam artian pemerintah di tuntut memberikan pembangunan dalam hal ekonomi, pelayanan, pendidikan dan hal-hal yang menjadi sebuah kebutuhan. Namun tentu saja dalam melakukan pembangunan diperlukan biaya yang kemudian harus di miliki pemerintah yang nantinya biaya

tersebut dapat di alokasikan secara baik kepada semua daerah. Sumber keuangan baik Negara atau Daerah tentu salah satunya dari Pajak dan Pajak Daerah.

Peraturan pemerintah terkait pajak telah diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 10 UU No 28 Tahun 2009 di jelaskan bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pada dasarnya yang menjadi landasan terkait pajak di Indonesia sendiri ada UU No 28 Tahun 2009. Dalam UU tersebut dijelaskan bagaimana Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat sebagai penyelenggara pemerintahan menerapkan Asas Otonomi Daerah terkait dengan penerimaan pajak dan retribusi dan pembagian yang jelas kepada provinsi dan kabupaten/ kota. Pembagian penerimaan pajak tersebut diharapkan dapat membuat tiap daerah tidak bergantung sepenuhnya kepada pusat, sehingga masing-masing daerah bisa mandiri. Pengelolaan keuangan daerah menjadi hal yang penting kepada tiap daerah untuk mengelola dengan baik. Pemerintah pusat tentu mempunyai tugas untuk membantu setiap daerah dalam hal pembangunan, namun tetap tiap daerah sendiri yang harus bertanggungjawab kepada daerahnya, maka dari itu dibentuklah sebuah regulasi pajak terkait pembagian penerimaan pajak, baik untuk pusat ataupun daerah. Pemerintah pusat tentu tetap mengawasi masing-

masing daerah dan tentu harus terus memaksimalkan penerimaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik kepada rakyatnya.

Pemerintah sebagai bentuk pelayan masyarakat sudah sewajarnya memberikan pelayanan yang baik terhadap rakyatnya. Sebuah negara dapat dikatakan baik apabila pelayanan kepada rakyatnya sangatlah baik. Menurut UU No 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan UU tersebut.

Lewis dan Gilman Lewis dan Gilman (dalam Puspitosari, 2005:22) mengatakan pelayanan publik adalah kepercayaan publik, sehingga warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik. Maka sudah selayaknya dalam pelayanan publik, kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai suatu hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan mewujudkan kepentingan bersama.

Pemberian suatu pelayanan kepada masyarakat tentu sangatlah penting apalagi pelayanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat dalam menerimanya. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Kasmir (2006:34) yang menyatakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik salah satunya adalah berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini masyarakat sebagai

pelanggan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memudahkan, tidak ada seorangpun yang menginginkan pelayanan yang rumit. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah Indonesia yakni dalam hal pembayaran pajak yang saat ini yaitu pembayaran pajak secara *online* atau *e-Tax*.

E-Tax adalah sebuah program nyata yang lahir dari adanya penerapan *e-Government*, *e-Government* lahir di Indonesia melalui Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Telematika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi untuk mendukung *good governance*. Kemudian dalam pemberian pelayanan pajak oleh pemerintah lahir lah sebuah program pembayaran pajak *online* atau *e-Tax* yang memudahkan masyarakat membayar pajak tanpa harus mengantri panjang di bank dan kantor-kantor lainnya. Dengan adanya *e-Tax* sendiri tentu berdampak kepada kepuasan masyarakat. M. Fakhuriza Hariez, Koordinator Unit Pelaksana Lapangan *e-Tax* Satgas Pendapatan Pajak Daerah Kota Malang menyatakan bahwa “manfaat adanya *e-Tax* ini memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak, jadi tidak perlu membawa uang tunai dan bon bill” (www.kavling10.com). Berdasarkan hal tersebut sudah terdapat hal positif dari adanya penerapan *e-Tax* sebagai wujud nyata dari *e-Government* yang tentu memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan pembayaran pajak. Pembayaran pajak *online* sendiri sudah berkembang luas di Indonesia, salah satunya yakni di Kota Malang.

Kota Malang yang dahulu hanya dikenal sebagai kota agraris dengan potensi wisata yang berlimpah kemudian saat ini merambah lebih luas yakni salah satu kota yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang baik. Hal tersebut dibuktikan

dengan sumber Pendapatan Asli Daerah 70 % diantaranya berasal dari pajak daerah yang berasal dari pajak restoran, hotel, parkir dan pajak hiburan dan pajak lainnya (www.bppd.go.id). Kemudian hal tersebut di pertegas oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang bahwa pajak merupakan penyumbang pemasukan yang besar namun hanya beberapa pajak yang dapat maksimal dan mendapat realisasi yang cukup baik (www.malangkota.go.id)

Tabel 1.1 Jumlah Penerimaan Pajak Restoran, Hotel, Hiburan dan Parkir di Kota Malang 2013 – Juli 2017 (dalam juta rupiah)

| No | Potensi Pajak | Jumlah Penerimaan Pajak | | | | |
|----|---------------|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1 | Hotel | 13.934.800.659 | 25.069.025.889 | 31.828.508.228 | 37.794.623.643 | 22.920.309.502 |
| 2 | Restoran | 25.479.671.734 | 30.473.735.164 | 39.071.320.184 | 47.497.784.029 | 31.034.838.401 |
| 3 | Hiburan | 4.083.522.176 | 5.140.722.135 | 6.031.213.792 | 6.610.023.251 | 4.404.350.058 |
| 4 | Parkir | 1.939.867.733 | 2.643.529.810 | 3.662.965.828 | 4.881.697.730 | 3.116.185.726 |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa perluasan pendapatan pajak Kota Malang tidak berasal dari pajak wisata saja melainkan banyak kontribusi dari pajak yang lain. Memanfaatkan untuk terus konsisten dan bertambahnya pajak tersebut tentu dengan melalui kemudahan dalam pembayaran pajak yakni melalui penyetoran pajak secara *online* atau *e-Tax*.

Pemerintah Daerah Kota Malang telah mengeluarkan sebuah strategi demi mengoptimalkan penerimaan keempat pajak tersebut yang dikelola oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dengan mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 32 tahun 2013 yang merupakan hasil perubahan dari Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Pembayaran Pajak Daerah. Dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa kegiatan pembayaran dan bentuk penyetoran dilakukan dengan cara *online* dengan menerapkan *e-Tax* (Program Pajak *Online*).

Layanan sistem tersebut lahir pada bulan Oktober 2013 yang mana Pemerintah Kota Malang bekerjasama dengan Bank BRI Kota Malang. Kebijakan ini mengacu kepada kebijakan DKI Jakarta mengenai *e-Tax* dan terbukti berhasil meminimalisir angka kebocoran penerimaan di sektor pajak serta menerapkan prinsip *good governance* guna membangun kepercayaan publik. Tentunya kebijakan ini sangat menguntungkan para pengusaha dan pengelola restoran, parkir, tempat hiburan dan parkir. Kemudian dari ke empat pajak tersebut yang diungkapkan sebelumnya oleh peneliti, peneliti akan mencoba memfokuskan kepada pajak hiburan yang notabene merupakan pajak yang memiliki tarif pajak tertinggi pajak daerah berdasarkan UU No 28 Tahun 2009.

Tabel 1.2 Jenis dan Tarif Pajak Daerah (Kabupaten/ Kota) Berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

| No | Pajak Kabupaten/ Kota | Tarif Max (%) |
|----|--------------------------------------|---------------|
| 1 | Pajak Hotel | 10 |
| 2 | Pajak Restoran | 10 |
| 3 | Pajak Hiburan | 35 |
| 4 | Pajak Reklame | 25 |
| 5 | Pajak Penerangan Jalan | 10 |
| 6 | Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan | 25 |
| 7 | Pajak Parkir | 30 |
| 8 | Pajak Air Tanah | 20 |
| 9 | Pajak Sarang Burung Walet | 10 |
| 10 | PBB Perdesaan dan Kota | 0,3 |
| 11 | BPHTB | 5 |

Sumber: UU No 28 Tahun 2009

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa Pajak Hiburan memiliki Tarif Pajak tertinggi dibandingkan dengan pajak yang lain, maka sangatlah penting kemudian untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak tersebut. Terlebih Kota Malang saat ini di dominasi oleh banyak kaum pendatang yang menjadi mahasiswa di Kota Malang. Peluang usaha semakin terbuka lebar sehingga dapat meningkatkan jumlah wajib pajak. Kemudian berikut ini tabel terkait jumlah wajib pajak di sektor pajak hiburan.

Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak (Pajak Hiburan) Tahun 2012-2016

| No | Tahun | Jumlah Wajib Pajak |
|----|-------|--------------------|
| 1 | 2013 | 13 |
| 2 | 2014 | 17 |
| 3 | 2015 | 20 |
| 4 | 2016 | 23 |
| 5 | 2017 | 23 |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2016

Pada tahun 2013 saat baru diterapkan *e-Tax* jumlah wajib pajak yakni 13 wajib pajak terdaftar dimana realisasi pajak hiburan yakni sebesar 4.083.522.174 dan pada tahun ini Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masih melakukan sosialisasi ke pengusaha-pengusaha. Kemudian di sisi lain ada peningkatan jumlah wajib pajak setelah dilakukannya sosialisasi dan untuk informasi pada tahun tersebut juga masih ada beberapa wajib pajak yang belum bisa menggunakan sistem *online* dikarenakan ada persyaratan yang harus dipenuhi wajib pajak untuk bisa menggunakan sistem *online*. Pada tahun 2014 awal penerapan *e-Tax* jumlah wajib pajak ada 17 wajib pajak dan pada tahun tersebut realisasi pajak hiburan yakni 5.140.722.135 jumlah yang besar dan tinggi dibanding tahun sebelumnya. Kenaikan lebih dari 1 miliar membuat kesan *e-Tax* membawa kemajuan dalam penerimaan pajak hiburan. Di tahun 2015 jumlah pengguna *e-Tax* bertambah menjadi 20 wajib pajak dengan meningkatnya realisasi pajak hiburan yakni 6.031.213.792. Pada tahun 2016 jumlah pengguna *e-Tax* bertambah menjadi 23 wajib pajak tetapi realisasi yang ada hanya menyentuh

6.610.023.251 bertambahnya jumlah wajib pajak sebanyak 3 wajib pajak seharusnya tidak hanya meningkat sebesar 578.809.459 karena kalau dihitung bahwa ketika tahun 2013 awal diterapkan *e-Tax* jumlah wajib pajak hanya 13 wp dan tahun 2014 17 wp, bertambahnya 3 wajib pajak bisa menghasilkan kenaikan sebesar 1 miliar namun di tahun 2016 hanya menaikan 578.809.459 cukup baik namun belum mencapai hasil yang maksimal.

Padahal secara logika dengan bertambahnya jumlah wajib pajak seharusnya juga bertambah penerimaan pajak hiburan namun kenapa pertambahannya tidak maksimal, artinya masih terdapat kecurangan dalam membayar pajak dan belum maksimalnya peran pemerintah Kota Malang dalam sektor pajak yang menyebabkan penerimaan pajak tidaklah optimal. Salah satu penyebabnya bisa jadi sistem pemungutan pajak yang manual bisa jadi menjadi faktor lainnya. Sistem pemungutan pajak yang manual tentu akan membuat para pengusaha harus mengantri panjang untuk membayar pajaknya setiap bulan, kemudian mereka juga harus membawa berkas-berkas yang menjadi keperluan dalam pembayaran pajak, maka dari itu walikota malang pada tahun 2013 melahirkan tata cara pembayaran melalu sistem *e-Tax* yang telah dijelaskan sebelumnya.

Sistem *Electronic Tax* tentu akan membantu memudahkan semua pihak, dengan adanya sistem *e-Tax* masyarakat tidak perlu mengantri panjang dan membawa perlengkapan yang dibutuhkan karena hanya tinggal input melalui aplikasi atau *website*, kemudian pihak bank juga tidak perlu bersusah payah untuk mengarsipkan berkas-berkas. Akan tetapi dalam pelaksanaan *e-Tax* baru dapat

berjalan di 3 sektor pajak saja yakni restoran, hotel dan tempat hiburan. Penggunaan layanan *e-Tax* ini pun baru terealisasi bagi pengelola usaha yang memilik pendapatan 5.000.000-10.000.000 perbulannya, sedangkan untuk pajak parkir belum terealisasi.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjadi menarik dan penting untuk diteliti terkait dengan apakah dengan adanya sistem pemungutan pajak *online* akan membuat penerimaan pajak hiburan dapat optimal dan dapat berkontribusi lebih besar lagi terhadap pendapatan asli daerah. Maka dari itu peneliti mengambil judul ***“Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem Online (e-Tax) (Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”***

B. Rumusan Masalah

Sejalan dengan apa yang ingin dibahas oleh peneliti dan melihat bahwa pentingnya meningkatkan pelayananpajak maka berfokus pada :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang?
2. Apa Upaya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)*?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui, Mendeskripsikan dan Menganalisis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
2. Untuk Mengetahui, Mendeskripsikan dan Menganalisis pengoptimalan Penerimaan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

Dengan memperhatikan dari berbagai aspek penelitian ini memiliki kontribusi penelitian secara akademis dan praktis. Adapun kontribusi dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang tentunya bersifat membangun Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan pajak kepada masyarakat. Kemudian peneliti berharap apa yang dituliskan disini dapat menginspirasi peneliti lain untuk mengangkat tema penelitian yang lebih mendetail dan menjadi bahan acuan dalam penelitiannya.

2. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori yang ada di tinjauan pustaka agar berkolaborasi antara pemikiran teori para ahli dengan realita di lapangan, sehingga nantinya boleh jadi menemukan buah pemikiran baru. Harapannya manfaat bagi para pembaca khususnya yang mengambil

tema yang sama bisa menjadi bahan bacaan yang akurat serta menambah pengetahuan yang kemudian nantinya bisa diaplikasikan dengan lebih baik kedepannya.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun berdasarkan pokok yang dituangkan secara sistematis terdiri dari lima bab yang berurutan dan saling terkait dengan tujuan untuk mempermudah memahami alur penulisan penelitian skripsi ini. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan latar belakang yang mengemukakan fenomena yang berkaitan dengan judul “Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)” sehingga menarik untuk diteliti. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Ketiga, tujuan penelitian yang berisi hal-hal yang akan dicapai atau dihasilkan dari penelitian ini. Keempat, kontribusi penelitian yang berisi kegunaan dan manfaat dari dilakukannya penelitian. Kelima sistematika penulisan yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan konsep dan teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini, diantaranya teori pelayanan publik, Otonomi dan Desentralisasi, Keuangan Daerah, Konsep Pajak, Konsep *e-Tax* dan *e-Government*

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, serta analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan mengenai gambaran umum, meliputi penyajian data, hasil penelitian dan pembahasan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Menyajikan kesimpulan mengenai implementasi *e-Government* melalui *e-Tax* dalam penyelenggaraan layanan pembayaran pajak dengan *online*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Adminidtrasi Publik

Herbert A. Simon sebagaimana dikutip oleh Pasolog (2008:2) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan Dwight Waldo sebagaimana dikutip oleh pasolog (2008:3) mendefinisikan administtrasi sebagai suatu daya upaya yang kooperatif dengan tingkat rasionalitas yang tinggi. Berdasarkan duadefinisi tersebut maka administrasi dapat digambarkan sebagai suatu kegiatan kerjasama yang dilaksanakan dengan kooperatifdan berdasarkan kesadaran yang sama guna mewujudkan tujuan yang telah di sepakati bersama. Pasolog (2008:3) menyatakan beberapa karakter administrasi, yakni sebagai berikut:

- a. Efisien, artinya kegiatan administrasi dilakukan dengan pertimbangan perbandingan terbaik antara hasil dan keluaran.
- b. Efektifitas, artinya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai karena adanya proses kegiatan.
- c. Rasional, artinya kegiatan yang dilakukan merupakan kegiatan yang sadar dan terencana untuk mencapai manfaat atau maksud.

Sedangkan kata ‘publik’ menurut H.G Frederickson sebagaimana dikutip oleh Paslog (2008:6) mendefinisikan publik dalam 4 perspektif, yaitu

- a. Publik sebagai kelompok kepentingan.
- b. Publik sebagai pemilih rasional.
- c. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat.
- d. Publik sebagai warga Negara.

Jadi, berdasarkan dari kata ‘administrasi’ dan “publik”. Maka dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah upaya kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam rangka menjalankan tugas-tugas dan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Pasolog (2008:21) memberikan gambaran mengenai ruang lingkup administrasi publik, yakni sebagai berikut:

- a. Kebijakan publik, berkaitan dengan proses perumusan hingga evaluasi kebijakan pemerintah.
- b. Birokrasi publik, yang berkaitan dengan model organisasi dan perilaku organisasi.
- c. Manajemen publik, yang berkaitan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktifitas, anggaran, dan manajemen sumberdaya manusia.
- d. Kepemimpinan, yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dalam pengelolaan organisasi dan kebijakan yang menekankan administrasi sebagai suatu seni.

- e. Pelayanan publik, yang berkaitan dengan penyelenggaraan lebutuhan layanan kepada warga negara.
- f. Administrasi kepegawaian negara, yang berkaitan dengan administrasi dan manajemen sumberdaya manusia.
- g. Kinerja, yang berkaitan dengan produktifitas lembaga pemerintah dan implemmentasi tugas-tugas pemerintahan.
- h. Etika administrasi publik, yang berkaitan dengan implementasi nilai, etika, dan moral.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa administrasi publik memiliki ruang lingkup yang dimana merupakan bagian dari aktivitas dalam administrasi publik yang saling berkaitan satu dengan lainnya, yaitu : Kebijakan Publik, Birokrasi Publik, Manajemen Publik, Kepemimpinan, Pelayanan Publik dan Administrasi Kepegawaian Negara.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa

atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan), Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Kemudian juga (Bharata, 2004:11) menyatakan terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik (Kasmir, 2006:34) adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

2. Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2005 : 14) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- b. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- c. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk

Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

D. Optimalisasi

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud : 1995 : 628) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi.

Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (1996:363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks.

E. Otonomi Daerah dan Desentralisasi

Otonomi daerah dan desentralisasi adalah dua hal yang berbeda jika dilihat dari aspek pengertian. Otonomi lebih kepada aspek politik sementara desentralisasi lebih kepada aspek administrasi. Namun jika dilihat dari aspek kekuasaan, kedua hal tersebut sangatlah berkaitan karena memiliki tujuan yang sama, yakni mengurus urusan pemerintahannya secara sendiri. Dapat disimpulkan jika berbicara mengenai otonomi daerah tentu akan menyangkut pada pembicaraan seberapa besar wewenang untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang telah diberikan sebagai wewenang daerah (Surianingrat dalam Hendartno, 2009:63). Menurut Mardiasmo (2004:130), otonomi daerah dipahami sebagai hak masyarakat daerah untuk mengatur dan mengelola kepentingannya sendiri serta mengembangkan potensi sumber daya untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas, meningkatkan peran serta

masyarakat, serta mengembangkan peran dan fungsi lembaga pemerintahan daerah.

Berdasarkan UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sementara menurut Loegeman dalam Wiyono (2006:30):

“otonomi sebagai kebebasan bergerak yang diberikan kepada daerah otonom dengan tujuan memberikan kesempatan kepada daerah untuk mempergunakan prakarsanya sendiri dari segala macam kekuasaannya, untuk mengurus kepentingan umum (penduduk). Pemerintahan semacam ini yang dinamakan otonom”

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa otonomi daerah merupakan hak daerah untuk bebas melakukan pengelolaan pemerintahannya sendiri serta mengeksplorasi sumber daya yang ada di daerahnya dengan tujuan kemajuan daerah tersebut.

Berdasarkan UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Menurut Suprijadi (2009:30), desentralisasi adalah suatu proses penyerahan wewenang dan tanggung jawab dari urusan yang semula adalah urusan pemerintah pusat kepada lembaga pemerintahan daerah agar menjadi urusan rumah tangganya, sehingga urusan-urusan tersebut beralih kepada daerah dan menjadi wewenang serta tanggung jawab pemerintah daerah. Sementara Maddick dalam Kuncoro (2004:4)

menyatakan bahwa desentralisasi adalah proses dekonsentrasi dan devolusi. Devolusi adalah penyerahan kekuasaan untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu kepada pemerintah daerah, sedangkan dekonsentrasi merupakan pendelegasian wewenang atas fungsi-fungsi tertentu kepada staf pemerintah pusat yang tinggal di luar kantor pusat.

Sejalan dengan pengertian desentralisasi yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa desentralisasi merupakan penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan pemerintahan daerah agar menjadi tanggung jawab pemerintah daerah itu sendiri dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*)

F. Keuangan Daerah

1. Pengertian Keuangan Daerah

Berdasarkan PP Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah pasal 1 ayat 5 bahwa keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa keuangan daerah merupakan tugas dari daerah itu sendiri untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Mengelola keuangan menjadi penting bagi daerah untuk kemudian memaksimalkan penerimaan yang ada untuk diberikan kepada masyarakat secara adil. Pengelolaan keuangan yang baik merupakan tugas dari tiap daerah agar semua program yang direncanakan dapat berjalan sesuai

dengan harapan. Dapat dipahami bahwa pengelolaan keuangan yang baik terlebih dalam meningkatkan potensi penerimaan merupakan indikator penting guna melaksanakan hal yang telah direncanakan oleh pemerintah.

2. Sumber Keuangan Daerah

Menurut UU No 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah bahwa penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi terbagi atas pendapatan daerah dan pembiayaan sehingga pemerintah harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memaksimalkan kedua poin tersebut. Kedua hal tersebut merupakan sumber-sumber keuangan daerah yang menjadi pondasi penting bagi daerah dalam melaksanakan aktivitasnya. Tanpa adanya biaya tentunya sebuah kebijakan ataupun program tidak dapat di implementasikan. Maka dari itu, keuangan merupakan unsur yang penting yang harus dikelola dengan baik dan ditingkatkan penerimaannya dengan strategi dari masing-masing pemerintah sesuai dengan potensi yang ada.

Berdasarkan UU No 33 Tahun 2004 pasal 5 ayat 2 dan 3 yang merupakan sumber penerimaan daerah terbagi atas:

- a. Pendapatan daerah sebagaimana dimaksud ayat 1 bersumber dari:
 - 1) Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan yang diperoleh daerah dan dipungut berdasarkan peraturan daerah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yakni meliputi:

- a) Pajak daerah
 - b) Retribusi daerah
 - c) Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan
 - d) Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah
- 2) Dana perimbangan merupakan dana yang bersumber dari pendapatan APBN yang dialokasikan kepada daerah untuk mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi. Dana perimbangan terbagi atas:
- a) Dana alokasi khusus
 - b) Dana alokasi umum
- 3) Lain-lain pendapatan terdiri atas pendapatan hibah dan pendapatan dana darurat
- b. Pembiayaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bersumber dari:
- 1) Sisa lebih perhitungan anggaran daerah
 - 2) Penerimaan pinjaman daerah
 - 3) Dana cadangan daerah
 - 4) Hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan

Menurut Kaho (2005:139) terdapat beberapa cara yang digunakan oleh daerah untuk mendapatkan sumber-sumber keuangan daerah, yakni sebagai berikut:

- a. Pemerintah daerah dapat mengumpulkan dana dari pajak daerah yang sudah disetujui oleh pemerintah daerah

- b. Pemerintah daerah dapat melakukan pinjaman dari pihak ketiga, pasar uang atau bank melalui pemerintah pusat
- c. Mengambil peran dalam pemungutan pajak pemerintah pusat yang dipungut oleh daerah
- d. Pemerintah daerah dapat menambah tarif pajak pemerintah pusat tertentu
- e. Pemerintah daerah dapat menerima bantuan atau subsidi dari pemerintah pusat

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber keuangan daerah bersumber dari PAD dan non PAD, sehingga pemerintah daerah tidak bekerja secara sendiri untuk mendapatkan sumber keuangan. Kemudian dari penjelasan diatas peneliti ingin menambahkan bahwasanya pemerintah daerah juga harus maksimal dalam rangka meningkatkan sumber keuangan daerah melalui PAD karena dana perimbangan yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah merupakan dana yang diberikan yang dipengaruhi oleh jumlah penduduk, luas wilayah dan letak geografis, rakyat miskin dan sumber daya alam yang dimiliki daerah, sehingga ketika suatu daerah tidak mampu menghasilkan banyak dari PAD maka daerah tersebut akan kebingungan untuk kemudian memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan keuangan yang berkecukupan. Dana perimbangan yang diberikan pusat kepada daerah tidak akan bertambah atau berkurang drastis seiring dengan ketidakmampuan daerah untuk memaksimalkan sumber penerimaan melalui PAD.

3. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut UU No 33 Tahun 2004 adalah penerimaan yang diperoleh dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Lebih lanjut dijelaskan bahwa tujuan dari PAD yakni memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan desentralisasi. Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan yang sah menurut Mardiasmo (2002:132).

Dapat disimpulkan bahwa PAD merupakan penerimaan daerah sebagai wujud dari pemberian wewenang kepada daerah untuk mengelola daerahnya sendiri melalui hal-hal yang telah tercantum didalam peraturan perundangan yang ditetapkan. Kemudian daerah juga dapat memaksimalkan penerimaannya melalui peraturan daerah itu sendiri, namun tidak boleh bertentangan dengan semua peraturan pemerintah pusat.

Sumber Pendapatan Asli Daerah berdasarkan UU No 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan pasal 5 ayat 1 dan 2 terdiri dari:

- a. Pajak Daerah
- b. Retribusi Daerah
- c. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan
- d. Lain-lain PAD yang sah

G. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan salah satu pemasukan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pengelolaan pajak penting diperhatikan untuk kesejahteraan masyarakat. UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 mendefinisikan pajak adalah kontribusi wajib yang diberikan orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat paksaan berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran masyarakat Indonesia. Dapat diartikan bahwa pajak bersifat memaksa kepada setiap pribadi dan badan yang berada dalam wilayah NKRI. Pajak pun berbeda dengan retribusi yang dimana pengenaannya tidak didapat secara langsung melainkan dikelola dan dialokasikan guna keperluan masyarakat secara umum yang berada di Indonesia, dengan demikian wajib bagi setiap pribadi atau badan untuk menyisihkan uangnya untuk membayar pajak karena pajak pun dipergunakan oleh pemerintah pusat untuk keperluan negara dan demi terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Andriani dalam mardiasmo (2003:4) mendefinisikan pajak, yakni:

“pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat kontraprestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”

Kemudian Djajadiningrat dalam mardiasmo (2003:3) juga berpendapat bahwa pajak sebagai suatu

kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai suatu hukuman yang kemudian tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung namun diberikan untuk keperluan kesejahteraan umum. Berdasarkan kedua definisi para ahli dapat ditarik garis besar bahwa pajak bersifat memaksa kepada tiap orang yang ada di dalam NKRI kemudian tidak ada imbalan secara langsung namun dikelola dan diperuntukan untuk kesejahteraan umum.

2. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Waluyo (2008:6) dibagi menjadi 2 yakni:

a. Fungsi penerimaan (*Budgeter*)

Yaitu sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, misalnya dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri

b. Fungsi mengatur (*Reguler*)

Yaitu alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan demikian pula terhadap barang mewah.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak tentunya dibentuk sebuah sistem, guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan daerah masing-masing. Pembentukan sistem juga akan membuat lebih tertatanya penarikan pajak. Menurut Waluyo (2008:35) terdapat tiga sistem pemungutan pajak yang dikenal di Indonesia, antara lain:

a. *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh pemerintah selaku fiskus yang dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif. Pasif dalam hal ini wajib pajak hanya harus membayar besarnya biaya sesuai perhitungan dari pemerintah atau badan yang berwenang. Ciri-cirinya yakni:

Wewenang untuk menentukan pajak terutang ada pada fiskus

- 1) Wajib pajak bersifat pasif
- 2) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

b. *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak aktif untuk menghitung, menyetorkan serta melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak bila ada perbedaan penghitungan, dalam hal ini fiskus bertugas memberikan penerangan dan pengawasan. Ciri-cirinya yakni:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- 2) Wajib pajak bersifat aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

c. *With Holding System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dihitung oleh pihak ketiga.

4. Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak menurut Adam Smith yang dikutip oleh Waluyo (2008:13) menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada asas-asas berikut ini:

a. *Equality*

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak yang dikenakan orang pribadi harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diterima

b. *Certainty*

Penetapan pajak itu tidak ditetapkan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus bayar serta batas waktu yang ditetapkan

c. *Convenience*

Waktu ketika wajib pajak harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat tidak menyulitkan wajib pajak

d. *Economy*

Secara ekonomis biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula dengan beban yang ada pada wajib pajak

5. Jenis dan Tarif Pajak

Jenis pajak daerah menurut UU No 28 Tahun 2009 menjelaskan terdapat 2 pembagian jenis pajak daerah, yaitu pajak daerah provinsi dan

pajak daerah kabupaten/ kota. Berikut pembagian jenis pajak daerah sesuai UU diatas pasal 2, yakni:

- a. Jenis Pajak Provinsi terdiri atas:
 - 1) Pajak Kendaraan Bermotor
 - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - 4) Pajak Air Permukaan
 - 5) Pajak Rokok
- b. Jenis Pajak Kabupaten/ Kota terdiri atas:
 - 1) Pajak Hotel
 - 2) Pajak Restoran
 - 3) Pajak Hiburan
 - 4) Pajak Reklame
 - 5) Pajak Penerangan Jalan
 - 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - 7) Pajak Parkir
 - 8) Pajak Air Tanah
 - 9) Pajak Sarang Burung Walet
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

Penjelasan diatas menjelaskan bahwa pajak daerah sudah terbagi dengan tertata agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pemungutan pajak, kemudian pajak diatas pun sebenarnya bisa tidak dipungut oleh daerah



tergantungan dengan keadaan atau kondisi dari daerah tersebut. Khusus untuk daerah yang setingkat dengan daerah provinsi namun tidak dibagi terbagi dalam daerah kabupaten/ kota otonom seperti Daerah Khusus Ibukota Jakarta, jenis pajak yang dipungut merupakan gabungan dari pajak provinsi dan pajak kabupaten/ kota.

Siahaan (2008:43) bahwa daerah dapat menetapkan jenis pajak tambahan selain yang telah ditetapkan peraturan perundangan diatas, namun ada beberapa kriteria dan catatan ketika pemerintah daerah ingin menetapkan kebijakan daerah mengenai pajak, yaitu:

- a. Bersifat pajak bukan retribusi
- b. Objek pajak terletak pada wilayah daerah kabupaten/ kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas yang cukup rendah serta hanya melayani masyarakat di wilayah daerah kabupaten/ kota yang bersangkutan
- c. Objek dan dasar pajak tidak bertentangan dengan kepentingan umum
- d. Objek pajak bukan merupakan objek pajak provinsi dan atau objek pajak pusat
- e. Potensinya memadai untuk menjadi salah satu sumber pendapatan daerah
- f. Tidak memberikan dampak ekonomi yang negatif
- g. Memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat
- h. Menjaga kelestarian lingkungan

Dapat disimpulkan bahwa pendapatan daerah tidak hanya berasal dari pajak yang telah ditetapkan Undang-Undang diatas, namun daerah juga dapat menetapkan kebijakan baru mengenai pajak akan tetapi sesuai dengan kriteria

**Table 2.1 Jenis dan Tarif Pajak Daerah Berdasarkan
UU No 28 Tahun 2009
Tentang Pajak dan Retribusi Daerah**

| No | Pajak Provinsi | Tarif Max % | No | Pajak Kabupaten/ Kota | Tarif Max (%) |
|----|--------------------------------------|-------------|----|--------------------------------------|---------------|
| 1 | Pajak Kendaraan Bermotor | 2 | 1 | Pajak Hotel | 10 |
| 2 | Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor | 20 | 2 | Pajak Restoran | 10 |
| 3 | Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor | 10 | 3 | Pajak Hiburan | 35 |
| 4 | Pajak Air Permukaan | 10 | 4 | Pajak Reklame | 25 |
| 5 | Pajak Rokok | 10 | 5 | Pajak Penerangan Jalan | 10 |
| | | | 6 | Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan | 25 |
| | | | 7 | Pajak Parkir | 30 |
| | | | 8 | Pajak Air Tanah | 20 |
| | | | 9 | Pajak Sarang Burung Walet | 10 |
| | | | 10 | PBB Perdesaan dan Perkotaan | 0,3 |
| | | | 11 | BPTHB | 5 |

Sumber : UU No 28 Tahun 2009

H. *Electronic Tax*

1. Pengertian *Electronic Tax*

Electronic Tax (e-Tax) merupakan layanan yang menggunakan pengguna selaku wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media *online* dalam sistem pajak (kas negara), dengan demikian penggunaan *e-Tax* dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan penyetoran tanpa harus mengantri panjang. *E-Tax* tentu sangat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya sendiri, dan dalam hal ini tentu juga akan berdampak kepada kurangnya wajib pajak yang menunggak membayar pajak karena sudah adanya sistem pembayaran tersebut.

E-Tax bertujuan untuk mengefisiensi administrasi perpajakan baik dari manajemen pencatatan pajak dibelakang dan konsultasi pajak di depan serta untuk mengurangi secara signifikan biaya kepatuhan pajak masyarakat, yakni keuntungan internal maupun eksternal. Layanan *e-Tax* disediakan oleh bank-bank nasional yang bekerjasama dengan instansi pemerintah setempat. Untuk setiap pelaksanaan transaksi, wajib pajak selaku nasabah patut memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi, termasuk juga memastikan semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diserahkan kepada bank telah diisi secara lengkap dan benar. (mediacenter,malangkota,2013)

2. Manfaat *Electronic Tax*

Berikut ini 4 manfaat *e-Tax* terhadap masyarakat:

- a. Memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak (wajib pajak tidak perlu ke bank dengan membawa uang tunai dan seluruh dokumen pendukung karena pembayaran dapat dilakukan secara *autodebit*, rekapitulasi data transaksi secara *online* dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak)
- b. Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak yang terutang
- c. Pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi

Mewujudkan *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang baik) (mediacenter,malangkota,2013)

I. *Electronic Government*

1. Pengertian *Electronic Tax*

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah berusaha memperbaiki pelayanannya, dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif, dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat dan akurat. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah mengembangkan pelayanan

berbasiselektronik (*e-Government*). Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai konsep *e-Government*, maka akan diuraikan definisi definisi yang terkait dengan *e-Government*.

E-Government secara singkat merupakan penerapan teknologi informasidan komunikasi untuk sektor publik agar menjadi lebih baik. Kemudian, sejumlah lembaga internasional telah mengemukakan penjelasan mengenai *e-Government*. Definisi *e-Government* menurut PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) dalam Indrajit (2006 : 6) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Definisi *e-Government* menurut UNDP dalam Indrajit (2006 : 6) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*) oleh pihak pemerintahan.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Dari beberapa definisi yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa *e-Government* merupakan penerapan teknologi informasi

dan komunikasi, sistem informasi dalam suatu pemerintahan. *e-Government* merupakan sarana atau alat untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu singkat, dan pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan

2. Manfaat dan Tujuan *Electronic Government*

Menurut Al Gore dan Tony Blair, menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan

- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

3. Tipe-tipe relasi dalam Electronic Government

Dalam *electronic government* dikenal empat jenis klasifikasi (Indrajit, 2006:27-29) yang dimana keempat klasifikasi tersebut sebagai berikut:

- a. *Government to Citizens*

Pada tipe ini pemerintah membangun dan menerapkan berbagai pemanfaatan teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dapat di katakan tipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan

rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

- b. *Government to Business*

Suatu pemerintahan perlu membangun sebuah lingkungan bisnis yang aman dan terkendali hal ini di perlukan guna roda perekonomian sebuah negara dapat senantiasa berjalan dengan baik.

Dalam aktivitas bisnis di sebuah negara, perusahaan sering kali membutuhkan banyak informasi-informasi yang perlu digali sebagai bahan pengambilan kebijakan bisnisnya yang dimana informasi tersebut secara dominan oleh pemerintah. Disamping itu, perusahaan perlu membangun komunikasi yang baik dengan berbagai badan negara agar terciptanya kepastian hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha yang bergerak di negara tersebut. Relasi di antara pemerintah dan kalangan usaha sangat diperlukan demi terbangunnya keuntungan di antara kedua belah pihak.

c. *Government to Governments*

Terbangunnya interaksi yang aktif antar sebuah pemerintahan sangat diperlukan. Selain interaksi seputar hal-hal yang sifatnya diplomasi, namun lebih dari itu yakni untuk meningkatkan kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam menyelenggarakan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Gunawan (2014:85), metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial. Moleong (2005:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara *holistik*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan dari situ fenomena (Nazir dalam Nasution, 2011:24). Menurut Moleong (2005:11) penelitian deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang akan dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti

Pada penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian deksriptif dengan alasan bahwa peneliti ingin menggali secara

mendalam serta memperoleh sebuah gambaran yang terperinci tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak *Online (e-Tax)* Melalui Pajak Hiburan di Kota Malang . Pada penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif tentunya akan berdampak kepada kesesuaian data yang ingin dicari karena peneliti dapat terjun ke lapangan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu masalah yang menjadi fokus bahasan dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan pada:

1. Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yakni sebagai berikut:
 - a. Komunikasi BP2D Kota Malang dengan Penguasha dan Masyarakat.
 - 1) Sosialisasi
 - b. Ketentuan dan Prosedur pelaksanaan pemungutan pajak hiburan Secara *online* di Kota Malang .
 - 1) Pelaksanaan Kegiatan Pendataan dan Penetapan
 - 2) Pelaksanaan Pemungutan atau Pembayaran Pajak *Online*
 - c. Target Realisasi dan Kontribusi Pajak Hiburan di Kota Malang
2. Apa Upaya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam mengoptimalkan penerimaan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* yakni sebagai berikut :
 - a. Pemaksimalan fungsi internal dan eksternal

- 1) Menerapkan *intensifikasi* terhadap wajib pajak yang sudah ada dengan cara melakukan pendataan dan survey lokasi kepada wajib pajak hiburan
- 2) Penerapan penggunaan *e-Tax* di setiap wajib pajak yang masuk kategori berdasarkan Perda Nomor 32 Tahun 2013 (Pajak Hiburan, Hotel, Restoran, dan Tempat parkir)
- 3) Menerapkan kegiatan *ekstensifikasi* yaitu dengan cara mencari wajib pajak baru yang belum terdaftar dimana setiap petugas atau UPL melakukan pencarian di area kerja mereka masing-masing

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian dan juga merupakan salah satu jenis sumber data yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti (Sutopo, 2002:52). Lokasi dalam penelitian ini berada di Kota Malang. Peneliti mengambil Kota Malang sebagai lokasi penelitian karena di kota tersebut sebagai kota agraris dengan potensi wisata yang berlimpah dan merupakan penyumbang pemasukan pajak yang besar namun hanya beberapa yang maksimal dan mendapat realisasi yang cukup baik sehingga penting untuk memaksimalkan potensinya dengan dibentuknya sebuah inovasi pajak.

Kemudian situs penelitian dalam penelitian ini adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Situs penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melakukan observasi penelitian secara mendalam. Pengambilan data secara lengkap pun akan digali di tempat tersebut.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2005:157), sumber data utama pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selanjutnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data yang akan digunakan terdiri dari dua macam yaitu :

1. Data Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan informasi data kepada pengumpul data atau peneliti. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti. Data primer dapat berupa opini subjek secara individual atau kelompok hasil observasi dan dokumentasi terhadap suatu benda atau kejadian. Dengan demikian sumber data dalam penelitian ini adalah informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan yang berkaitan mengenai masalah atau topik yang diteliti. Adapun sumber data ini didapat melalui wawancara kepada :

- a) Kepala Subbidang Pendaftaran Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- b) Kepala Subbidang Penyelesaian Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- c) Kepala Subbidang Umum Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- d) Pranata Komputer Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- e) Manager Diva Karauke

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah hasil pengumpulan oleh orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut keperluan mereka. Klasifikasi itu mungkin tidak sesuai dengan bagi keperluan peneliti dan karena itu harus menyusunnya kembali menurut kepentingan masalah dari penelitian tersebut (Nasution, 2011:143). Sumber data-data sekunder yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *Flow Chart* atau alur kerja *e-Tax*, daftar Wajib Pajak, daftar Pendapatan Asli Daerah

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2014:224). Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti meminta informasi langsung kepada informan dengan harapan dapat memperoleh data yang diinginkan dan dengan adanya bukti *recorder* yang dibawa peneliti agar kemudian menjadi bukti bahwa peneliti melakukan wawancara dengan informan. Nasution (2011:116) menyatakan bahwa dalam wawancara diperlukan kemampuan mengajukan pertanyaan yang dirumuskan secara tajam, halus, dan tepat.

Serta diperlukan kemampuan untuk menangkap pemikiran orang lain dengan cepat dan tepat.

Adapun sumber data ini didapat melalui wawancara kepada :

- a) Bapak Nanang Sweistinura
 - b) Bapak Fauzan Indra
 - c) Ibu Surya Bettasari
 - d) Bapak Derryl Dwikrisna Putra
 - e) Bapak Ulin
2. Dokumentasi, metode ini merupakan cara peneliti untuk melengkapi kelengkapan data yang berkaitan dengan objek penelitian. Teknik dokumentasi ini berkaitan dengan mempelajari data pada dokumen dan arsip-arsip yang dapat diperlihatkan oleh objek penelitian. Data yang tentunya akan diabadikan melalui *Smartphone*.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti guna memperoleh data yang dicari oleh peneliti. Berikut beberapa instrumen penelitian yang menjadi penting untuk diketahui adalah :

1. Peneliti Sendiri

Salah satu ciri dari penelitian kualitatif adalah memasukkan unsur manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpulan data utama dalam penelitian terutama yang berpengaruh dalam proses wawancara dan analisis data. Dengan cara menyaksikan dan mengamati secara langsung

peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian. Fungsinya adalah untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisi data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan terhadap hasil penelitiannya (Sugiyono, 2014:222).

2. *Interview Guide* (pedoman wawancara)

Merupakan alat bantu berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber agar kemudian pertanyaan yang nantinya diajukan peneliti tidak lepas dari fokus pembahasan. Data yang diperoleh dari wawancara pun menjadi sangat penting untuk diperhatikan maka dari itu peneliti harus membuat pertanyaan sekreatif mungkin agar data yang ingin didapat sesuai dengan fokus pembahasan.

3. *Field Note* (Catatan Lapangan), catatan ini merupakan bentuk fisik dari hasil pendengaran, pengamatan yang dilakukan peneliti ketika melakukan observasi. Dalam catatan lapangan ini tentunya dibutuhkan alat tulis kantor guna data yang diperoleh tidak lupa begitu saja apabila tidak dituliskan dalam bentuk fisik.

G. Keabsahan Data

Menurut Moleong (2005:320), yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi :

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 menetapkan keabsahan data diperlukan adanya teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan dapat didasarkan atas beberapa kriteria tertentu. Menurut Moleong (2005:324), terdapat empat kriteria yang dapat digunakan, yaitu :

1. Derajat kepercayaan (*credibility*). Untuk mendapatkan dan memeriksa kredibilitas dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut:
 - a. Melakukan *peerdebriefing* : Hasil kajian didiskusikan dengan orang lain yaitu dengan dosen pembimbing dan teman sejawat yang mengetahui pokok-pokok pengetahuan tentang penelitian dan metode yang diterapkan.
 - b. Triangulasi: Hal ini dilakukan oleh peneliti dimulai sejak penelitian langsung ke lapangan dengan berbagai wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tujuan untuk mengecek kebenaran kebenaran data tertentu dan membandingkan dengan data dari sumber lain.
2. Keteralihan (*transferability*) yaitu keteralihan berbagai persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan keteralihan, peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan data empiris dalam konteks yang sama. Dengan demikian

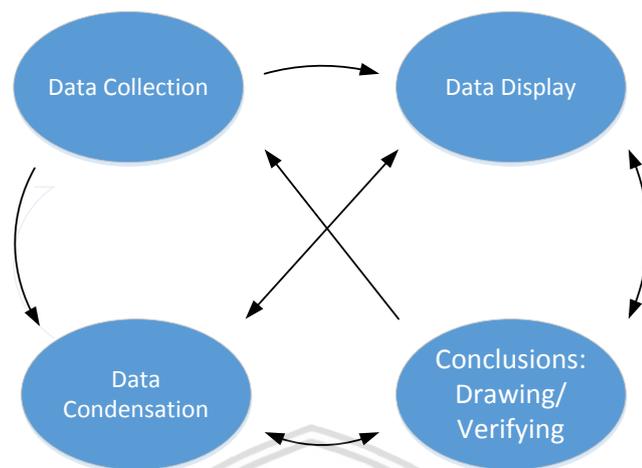
peneliti dalam penelitian ini bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif yang secukupnya.

3. Ketergantungan (*dependability*) yaitu dalam memeriksa ketergantungan dan kepastian data dalam penelitian ini, maka hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan diuji ulang proses yang cermat terhadap seluruh komponen proses penelitian dan hasil penelitian. Oleh karena itu agar derajat reabilitas dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat tercapai, maka diperlukan pemeriksaan yang cermat dan teliti.
4. Kepastian (*confirmability*) yaitu peneliti dalam menentukan apakah hasil dari penelitian ini benar atau salah, maka peneliti akan mendiskusikan dengan dosen pembimbing dan narasumber lainnya dari setiap tahap demi tahap terhadap hasil yang ditemukan di lapangan.

H. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana dengan menguraikan, menginterpretasikan dan diambil sebuah kesimpulan.

Dalam pendekatan kualitatif peneliti melakukan pengumpulan data dimulai dari awal penelitian, kemudian data diolah kembali oleh peneliti terkait dengan kebutuhan data apa saja yang lebih tepat untuk dimasukkan, kemudian data disajikan serta menyimpulkan sebuah data. Dalam analisis data, peneliti menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dan Saldana sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif

(Sumber: Miles, Huberman dan Saldana 2014)

Dari gambar di atas maka langkah-langkah dalam model analisis data interaktif adalah sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Condensation Data*)

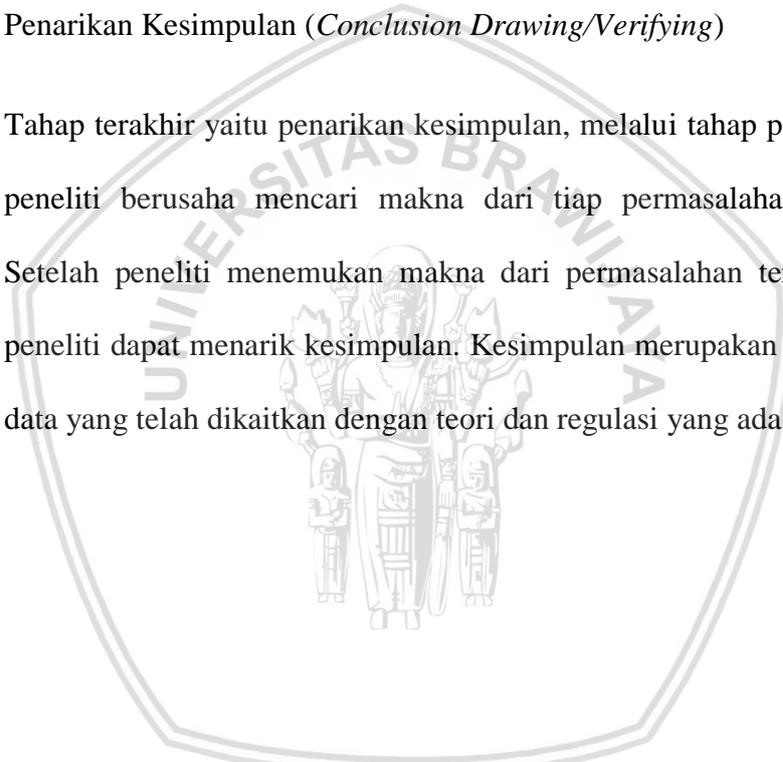
Kondensasi data yakni keseluruhan data yang didapat oleh peneliti di situs penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut kemudian diproses dengan pemilahan, pemusatan, penyederhanaan data sesuai dengan masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Data yang telah dipilah sesuai dengan fokus penelitian tersebut selanjutnya ditransformasikan menjadi rangkuman, tabel, dan gambar. Pada tahapan ini, peneliti mengabaikan data-data yang tidak sesuai dengan masalah dan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap penyajian data peneliti menyajikan data yang berisi tentang sekumpulan informasi yang diolah dalam bentuk laporan sesuai dengan data yang didapatkan dari situs penelitian. Pada tahap ini data akan disajikan berupa data sebenar-benarnya terkait yang ada di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifying*)

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan, melalui tahap penyajian data peneliti berusaha mencari makna dari tiap permasalahan penelitian. Setelah peneliti menemukan makna dari permasalahan tersebut, maka peneliti dapat menarik kesimpulan. Kesimpulan merupakan hasil analisis data yang telah dikaitkan dengan teori dan regulasi yang ada.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini merupakan kota yang cukup sejuk terletak di dataran tinggi tepatnya 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Malang. Malang adalah kota terbesar kedua di Jawa Timur, dan kota ini dikenal dengan julukan kota pelajar. Sama seperti kebanyakan kota-kota lain di Indonesia pada umumnya, Kota Malang modern berkembang setelah masuknya administrasi kolonial Hindia Belanda. Fasilitas publik dirancang sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan Belanda. Ketimpangan sosial masih membekas sampai sekarang seperti Ijen Boulevard dan kawasan sekitarnya. Pada awalnya hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk yang lain harus puas bermukim di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang menjadi monumen hidup dan seringkali dikunjungi oleh keturunan keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim di sana. Kota Malang mulai berkembang ketika mulai di operasikannya jalur kereta api pada tahun 1879. Berbagai kebutuhan

masyarakatpun semakin meningkat dengan berjalannya perkembangan terutama akan *mobilitas* untuk melakukan berbagai kegiatan. Yang pada akhirnya terjadi perubahan tata guna tanah, yang sebelumnya diperuntukan untuk pertanian mulai berubah menjadi bangunan perumahan dan industri dengan sangat pesat.

b. Kondisi Geografis

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, yang terletak di selatan Pulau Jawa memiliki wilayah seluas 11.005,66 Ha. Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Secara geografis Kota Malang terletak pada 112,06 – 112,07 bujur timur dan 7,06-8,02 lintang selatan yang batas-batas wilayahnya sebagai berikut :

- 1) Utara: berbatasan dengan Kecamatan Karangploso dan Kecamatan Singosari
- 2) Selatan: berbatasan dengan Kecamatan Pakisaji dan Kecamatan Tajinan
- 3) Timur: berbatasan dengan kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
- 4) Barat: berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Karangploso

Pembagian wilayah administratif di Kota Malang adalah:

- 1) Kecamatan Klojen : 11 Kelurahan, 89 RW, 675 RT
- 2) Kecamatan Blimbing : 11 Kelurahan, 127 RW, 923 RT
- 3) Kecamatan Kedungkandang : 12 Kelurahan, 114 RW, 870 RT
- 4) Kecamatan Sukun : 11 Kelurahan, 94 RW, 869 RT
- 5) Kecamatan Lowokwaru : 12 Kelurahan, 120 RW, 774 RT

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan laut. Kota Malang dikelilingi gunung-gunung, antara lain:

- 1) Gunung Arjuno di sebelah Utara
- 2) Gunung Semeru di sebelah Timur
- 3) Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
- 4) Gunung Kelud di sebelah Selatan

c. Kondisi Demografi

Secara umum Kota Malang masyarakatnya heterogen dihuni oleh penduduk sekitar malang seperti Kediri dan Surabaya. Dari segi bahasapun cukup beragam karena malang merupakan kota pelajar dan

juga cukup banyak tempat wisata yang dapat menarik banyak pendatang ke Kota Malang.

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kota Malang
Berdasarkan Kecamatan, 2016**

| Kecamatan Districts | Luas Wilayah Area (Km ²) | Penduduk (orang) Population | Persentase Penduduk Percentage Population | Kepadatan Pendd/Km ² Population Density |
|------------------------|---|-----------------------------------|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 010. Kedungkandang | 39.89 | 183,927 | 21.74 | 4,611 |
| 020. Sukun | 20.97 | 188,545 | 22.29 | 8,991 |
| 030. Klojen | 8.83 | 104,590 | 12.36 | 11,845 |
| 040. Blimbing | 17.77 | 176,845 | 20.90 | 9,952 |
| 050. Lowokwaru | 22.60 | 192,066 | 22.70 | 8,498 |
| Jumlah/Total | 110.06 | 845,973 | 100.00 | 7,686 |

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2017

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin
Berdasarkan Kecamatan 2016**

| Kecamatan Districts | Penduduk (orang) Population | | | Rasio Jenis Kelamin Sex Ratio |
|------------------------|--------------------------------|-----------|---------|---|
| | Laki-laki | Perempuan | Jumlah | |
| | Male | Female | Total | |
| (1) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 010. Kedungkandang | 91,474 | 92,453 | 183,927 | 98.9 |
| 020. Sukun | 93,632 | 94,913 | 188,545 | 98.7 |
| 030. Klojen | 49,779 | 54,811 | 104,590 | 90.8 |
| 040. Blimbing | 87,561 | 89,264 | 176,845 | 98.1 |
| 050. Lowokwaru | 94,516 | 97,550 | 192,066 | 96.9 |
| Jumlah/Total | 416,962 | 428,991 | 845,973 | 97.2 |

Sumber : BPS Kota Malang

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2017

2. Gambaran Umum Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

a. Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Kurun waktu 5 tahun terakhir, wajah dan kondisi Kota Malang telah menunjukkan perkembangan yang pesat seiring dengan pembangunan infrastruktur dan terciptanya kondisi daerah yang kondusif. Pemerintah juga senantiasa bekerja secara profesional. Untuk

melahirkan kebijakan yang diperlukan sebagai jaminan pelayanan prima yang efektif, efisien dan murah kepada masyarakat maupun kepada investor yang ingin menanamkan modalnya di Kota Malang.

Menumbuhkan rasa kebersamaan, strategi dan kebijakan secara garis besar dituangkan dalam Visi dan Misi Kota Malang, dengan tujuan seluruh komponen dirasa mempunyai kewajiban untuk mewujudkannya. Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dimana di dalamnya termuat Visi Kota Malang, yaitu “Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermartabat”. Dalam mewujudkan Visi Kota Malang tersebut, maka dirumuskan upaya-upaya yang akan dilaksanakan ke dalam Misi Kota Malang tahun 2013-2018, sebagai berikut:

- 1) Menciptakan Masyarakat yang makmur, Berbudaya dan Terdidik berdasarkan nilai-nilai spiritual yang agamis, toleran dan setara.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur dan akuntabel.
- 3) Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil dan ekonomis.
- 4) Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing di Era Global.

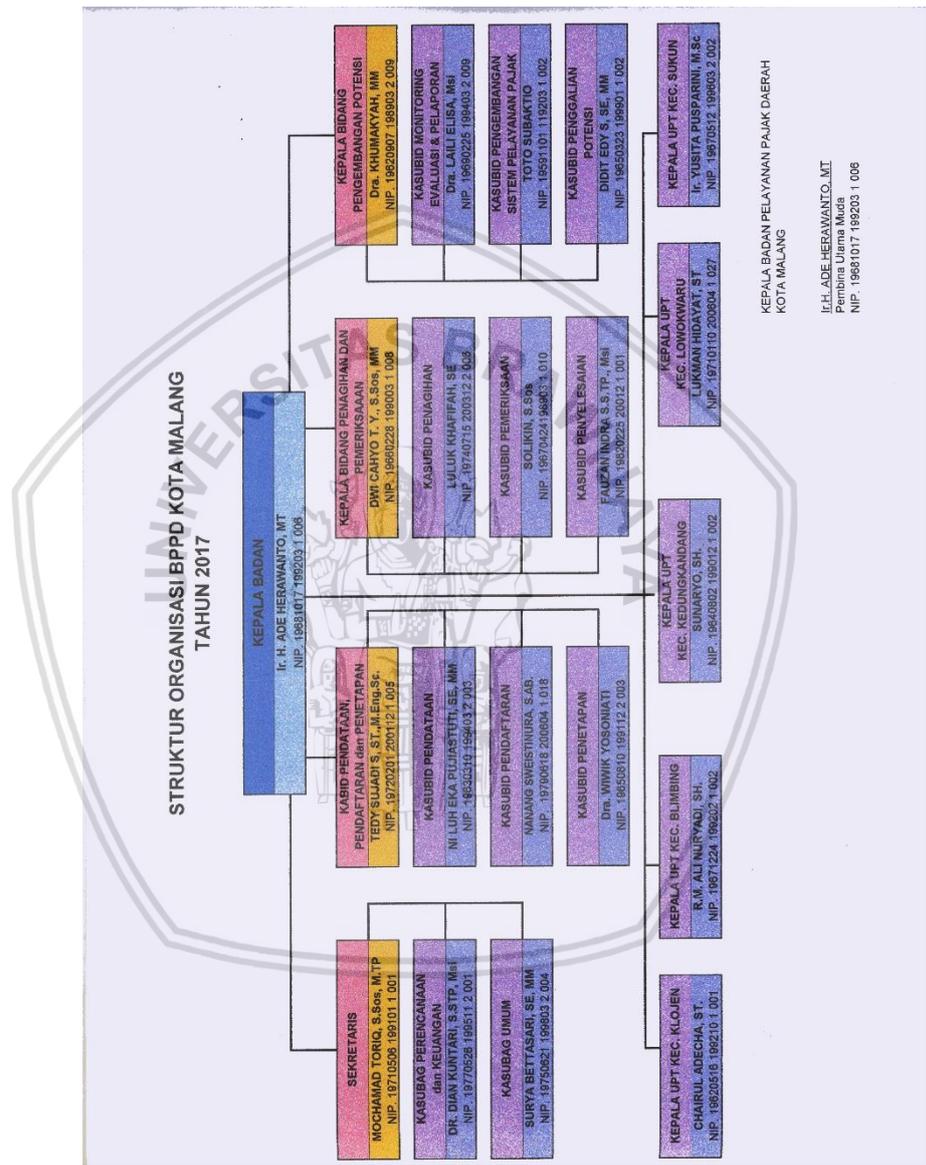
- 5) Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Kota Malang baik fisik, maupun mental untuk menjadikan masyarakat yang produktif.
- 6) Membangun Kota Malang sebagai kota tujuan wisata yang aman, nyaman dan berbudaya.
- 7) Mendorong pelaku ekonomi sektor informal agar lebih produktif dan kompetitif.
- 8) Mendorong produktivitas industri dan ekonomi skala besar yang berdaya saing, etis dan berwawasan lingkungan.
- 9) Mengembangkan sistem transportasi terpadu dan infrastruktur yang nyaman untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

(Pemerintah Kota Malang: malang.go.id 2016)

b. Struktur Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak

Daerah Kota Malang



Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah, 2017



Kemudian peneliti juga mendapati terkait jumlah pegawai yang ada di Badan Pelayanan Pajak Daerah yakni sebagai berikut;

- 1) Kepala Badan 1 orang
- 2) Sekretariat 1 orang
- 3) Kasubbag Perencanaan dan Keuangan 1 orang, staff 15 orang
- 4) Kasubbag Umum 1 orang, staff 6 orang
- 5) Kabid Pendataan, Pendaftaran, dan Penetapan 1 orang, Kasubbid 3 orang, staff 24 orang\
- 6) Kabid Penagihan dan Penerimaan 1 orang, Kasubbid 3 orang, staff 13 orang
- 7) Kabid Pengembangan Potensi 1 orang, Kasubbid 3 orang, staff 7 orang
- 8) UPT Kedung Kandang 5 orang
- 9) UPT Blimbing 6 orang
- 10) UPT Klojen 5 orang
- 11) UPT Sukun 5 orang
- 12) UPT Lowokwaru 5 orang

c. Tugas, Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Kota Malang

Badan pelayanan pajak daerah kota malang adalah salah satu unit kerja dibawah naungan pemerintah kota malang yang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai koordinator pungutan dibidang pendapataan pajak daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok badan pelayanan pajak kota malang mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan dan pengawasan pendataan, penetapan pajak daerah
- 2) Penyusunan dan pelaksanaan pengembangan potensi pajak dan retribusi daerah.
- 3) Pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan dan penagihan penerimaan lain –lain pendapatan yang sah.
- 4) Penyusunan rencana intensifikasi ekstensifikasi pajak daerah.
- 5) Pelaksanaan penyelesaian keberatan pajak daerah.
- 6) Pengkoordinasian penerimaan pendapatan pajak daerah
- 7) Pembinaan, pengendalian benda benda berharga dan pembukaan serta pelaporan atas pemungutan dan penyetoran pajak daerah, retribusi daerah dan lain-lain
- 8) Penyusunan rencana penerimaan dan pendapatan asli daerah dan dana perimbangan
- 9) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penerimaan dan pendapatan daerah
- 10) Pelaksanaan dan pengawasan pendataan, penetapan pajak daerah
- 11) Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis (renstra) dan rencana kerja (renja) di bidang penerimaan pendapatan daerah
- 12) Pelaksanaan dan pengawasan pengelolaan dan penagihan penerimaan lain –lain pendapatan yang sah.



- 13) Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

B. Penyajian Data dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Perkembangan zaman menuntut untuk suatu organisasi harus terus meningkatkan kapasitas dan mutu dari pelayanannya, tentunya pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan faktor utama yang menjadi tujuan dibentuknya organisasi pemerintah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mempunyai tupoksi untuk melakukan pemungutan pajak yang mana pajak juga merupakan pemasukan terbesar Kota Malang. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

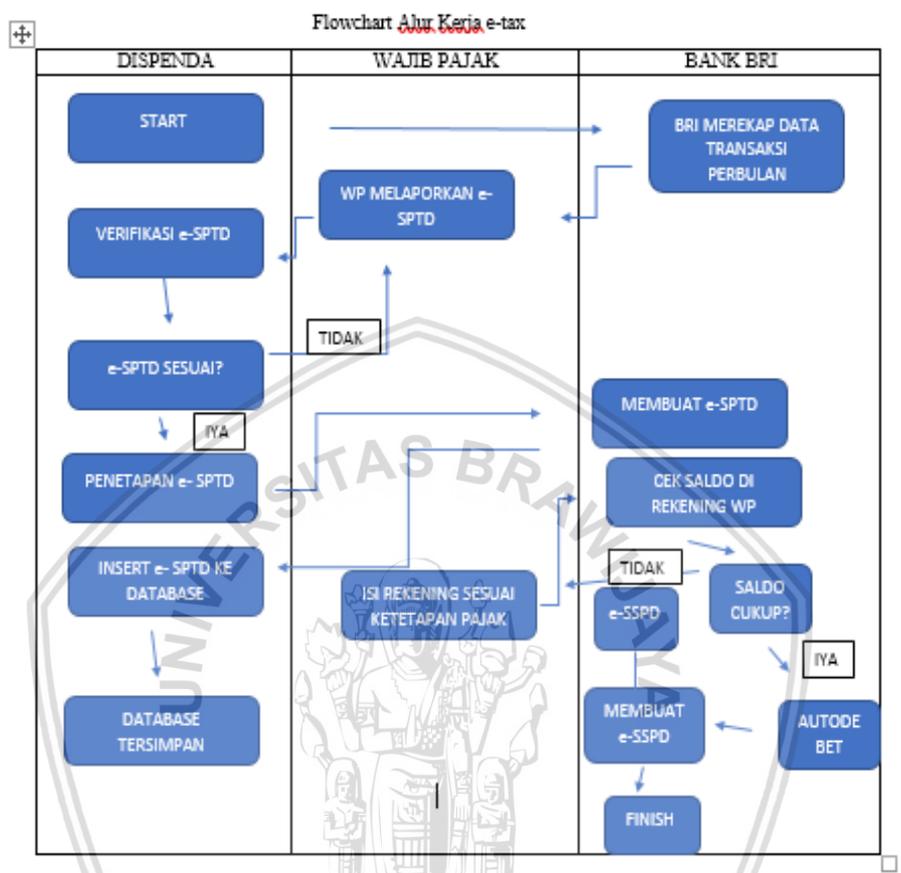
Menurut Siahaan (2008:7) bahwa pajak daerah adalah pembayaran wajib yang dikenakan berdasarkan Undang-Undang yang tidak dapat dihindari bagi yang berkewajiban dan bagi mereka yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dapat dilakukan paksaan. Dengan adanya hal ini diharapkan pajak menjadi pemasukan tetap bagi kas negara atau daerah, kemudian dasar pengenaan pajak berdasarkan peraturan perundangan akan menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum bagi

pembayar pajak sehingga pemerintah daerah tidak sewenang-wenang menetapkan besarnya pajak terutang yang menjadi beban wajib pajak.

Pelaksanaan pemungutan pajak di kota malang saat ini telah menganut sistem *online (e-tax)* dimana dalam tata cara pembayaran, penyetoran dan tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran pajak daerah secara *online*. Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 yang mengatur tentang tata cara pembayaran secara *online* menjelaskan pada pasal 47a bahwa pajak hotel, restoran, tempat hiburan dan tempat khusus parkir yang melaksanakan pembayaran secara *online* diterapkan dalam keputusan walikota.

Sistem pemungutan pajak secara *online* hanya diterapkan pada keempat sektor pajak tersebut dan wajib pajak membayar pajaknya dengan menghitung sendiri. Dalam hal ini artinya wajib pajak menggunakan *Self Assesment System* yang mewajibkan mereka untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayar. Wajib pajak bersifat aktif, yaitu wajib pajak sebagai pihak pertama yang mendaftarkan dan melaporkan sendiri data pengunjung setiap bulannya dan BP2D bersifat pasif yang menunggu laporan dari wajib pajak. Pada *Self Assesment System* tiap wajib pajak yang sudah mendukung untuk melakukan pembayaran *online* nantinya akan disambungkan dengan sebuah aplikasi yang menghitung terkait jumlah pajak yang harus dibayarkan kepada bank.

Gambar 4.2. Flowchart Alur Kerja e-tax



Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Melalui sistem *online* ini Badan Pelayanan Pajak Daerah berharap dapat meningkatkan pembayaran pajak tepat waktu oleh wajib pajak dan juga mempermudah wajib pajak dalam hal pembayaran. Hal ini disampaikan oleh Bapak Nanang selaku KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“pembayaran pajak secara *online* baru diterapkan pada tahun 2013, dimana saat itu kota malang mengeluarkan perda nomor 20 tahun 2013 yang saat ini sudah diganti menjadi 32 tahun 2013. Tentu ketika pembayaran beberapa pajak diubah menjadi *online* dapat membantu para wajib pajak dalam membayar pajak, artinya mereka tidak perlu harus antri bayar pajak dan tinggal membayarkan pajaknya secara *online* kepada bank yang dituju pemerintah kota malang, dan untuk

saat ini pembayaran pajak *online* atau *e-Tax* kita membayarkan kepada Bank BRI” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa sistem pembayaran *online* dari wajib pajak tentunya mempermudah dalam hal pembayaran. Kemudian pelaksanaan pemungutan pajak hiburan secara *online* di kota malang sendiri diatur lebih lanjut terkait dengan ketentuan dan prosedurnya pada Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 dan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013.

a. Komunikasi BP2D Kepada Wajib Pajak

Komunikasi merupakan bentuk kegiatan yang wajib dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Dengan adanya bentuk komunikasi kebijakan yang dikeluarkanpun akan sejalan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Kebutuhan masyarakat tidak akan terpenuhi apabila pemerintah secara otoriter membuat kebijakan tanpa menimbang apa yang menjadi prioritas daerahnya, maka dari itu penting kemudian untuk terus menjaga stabilitas yang ada dengan melakukan komunikasi dua arah.

Badan pelayanan pajak daerah kota malang sebagai Lembaga yang bertugas untuk mengelola perpajakan sebagai bentuk sumbangsih kepada pendapatan asli daerah selalu berupaya untuk meningkatkan pajak tiap tahunnya. Pajak kota malang menjadi pajak *online* pada awal tahun 2014 dimana setelah dikeluarkannya Peraturan Walikota Nomor 32

Tahun 2013 yang mengatur tata cara pembayaran pajak menjadi *online* atau *e-Tax*. Penggunaan sistem *online* tidak begitu saja dilakukan oleh pemerintah kota Malang. Tentunya ada upaya untuk mempelajari dan menganalisis terkait kesiapan wajib pajak kota Malang dalam penggunaan sistem *online*. Sistem pajak *online* sendiri pelaksanaannya mengacu kepada penggunaan konsep *e-Government* di DKI Jakarta. Melihat kemajuan tersebut maka kota Malang bersiap dan mengeluarkan Perwali tersebut.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam mensosialisasikannya kepada wajib pajak tentu dengan mendatangi wajib pajak di kantor mereka, artinya ada keinginan untuk turun langsung ke wajib pajak agar wajib pajak dapat mengerti dan paham terkait dengan pelaksanaan teknisnya. Kemudian juga tidak lupa ada sosialisasi secara umum yang diadakan sebelum adanya sosialisasi secara individu kemasing-masing kantor wajib pajak. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Nanang selaku KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“Sosialisasinya kita datang melihat responnya seperti apa ada karena di aturan mewajibkan ketika memasang alat wajib pajak harus mau dan kendalanya alat sistem aplikasi di masing-masing kasir beda sementara kita mengabungkan masing-masing wp nya berbeda karena ada interfacenyanya sendiri, ketika beda sulit, ketika beda prosesnya lama membuat aplikasi sendiri agar bisa berjalan baik, databasenyanya secara sistem beda satu tempat usaha dengan tempat usaha lain beda” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh Bapak Fauzan selaku

KASUBID Penyelesaian yang menyatakan:

“Pihak kita melakukan sosialisasi memang di awal dan tidak bisa di setiap kesempatan karena tujuannya untuk memperkenalkan *e-Tax* di awal program ini berjalan. Tapi kadang kita melakukan upaya jemput bola juga, dengan mengunjungi tempat usaha untuk menawarkan program *e-Tax* ini, dengan harapan lebih banyak yang mau ikut program *e-Tax* ini” (Wawancara pada hari Selasa, 31 Oktober 2017 pukul 13.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Kemudian hal tersebut juga dinyatakan oleh Bapak Ulin selaku

Manager di Diva Karaoke:

“Ada, jadi gini dulu di badan pelayanan pajak kita di sosialisasi di hotel gajah mada disitu perpelaku wajib pajak di kasih sosialisasi apa keuntungannya dari *e-Tax*, kerugiannya apa disampaikan semua itu, alatnya itu memang di gratiskan kita ada sosialisasi memang. Dalam bentuk apa saja? Mulai dari Kemudahan kita jadi kita ngak usah susah susah ke BP2D terus kita sudah ada kemudahan juga mensplit pembayaran melalui *online* alatnya juga di gratiskan” (Wawancara pada hari Rabu, 1 November 2017 pukul 13.00 WIB di Diva Karaoke)

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh Bapak Deril selaku

Pranata Kompute yang menyatakan:

“Jadi karaoke diva ini sudah melakukan pembayaran pajak hiburan melalui *online* atau *e-Tax* kita memang melalui *online* jadi langsung dari dispenda memang kita ada kerjasama dengan bri ada ya seperti chip ya seperti modem yang mana transaksi dari diva langsung otomatis disalurkan dari chip/modem tadi disambungkan secara otomatis ke bank BRI dan akan diteruskan ke dispenda di share ke dispenda gitu” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Dalam hal komunikasi salah satu bentuk kegiatan yang telah dilakukan oleh BP2D yakni dengan melakukan tahapan sosialisasi terlebih dahulu kepada wajib pajak agar wajib pajak paham dan mengerti dan bisa melaksanakan pembayaran *e-Tax* secara *online*.

Dalam komunikasi yang dibangun peneliti mengambil sampel wajib pajak pada Diva Karaoke. Pemilihan sampel tersebut karena wajib pajak tersebut merupakan salah satu pengguna pertama *e-Tax* di kota Malang. Ketika pengesahan untuk diterapkannya pajak *online* Diva Karaoke siap untuk melakukan pembayaran secara *online* dan faktanya memang transaksi pada tempat tersebut menggunakan komputerisasi sehingga mudah kemudian untuk langsung menerapkan *e-Tax*.

Kemudian hal ini di tegaskan oleh Bapak Ulin selaku Manager di Diva Karaoke:

“Karena ini program dari abah Anton baru sekitar 3 tahunan kita mulai awal 2014 itu kita mulai dari awal mengikuti programnya abah Anton, Kalau menurut saya sebagai pelaku wajib pajak ya sangat dipermudah satu sisi saya ngak perlu tiap bulannya merekap, menghitung satu bill per bill akhirnya saya di permudah langsung di Tarik kepusat tadi ke dispenda, jadi sangat memudahkan pengusaha hiburan itu. (Wawancara pada hari Rabu, 1 November 2017 pukul 13.00 WIB di Diva Karaoke)

Dari data di atas menyatakan bahwa penggunaan *e-Tax* sangat menguntungkan wajib pajak dan tentunya selain mempermudah wajib pajak juga membantu meringankan tugas dari BP2D yang awalnya selalu disibukan dengan berkas-berkas manual saat ini menggunakan metode *online*.

b. Ketentuan dan Prosedur Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Secara *Online* di Kota Malang

1) Ketentuan Tarif Pajak Hiburan di Kota Malang

Ketentuan dan prosedur pelaksanaan pemungutan pajak hiburan di atur dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah. Dalam Perda tersebut dijelaskan yang dimaksud pajak hiburan adalah pajak yang dipungut atas hiburan, dimana objek pajak tersebut adalah jasa penyelenggaraan hiburan dengan dipungut biaya hiburan. Pajak hiburan yang dikenakan tarif sesuai dengan Pasal 25 yakni meliputi:

- a) Tontonan film sebesar 10%
- b) Pagelaran musik, tari dan busana sebesar 15%
- c) Kontes kecantikan, binaraga dan sejenisnya dikenakan sebesar 15%
- d) Pameran sebesar 15%
- e) Diskotik, klab malam dan sejenisnya dikenakan sebesar 50%
- f) Karaoke keluarga dikenakan sebesar 25%
- g) Karaoke non keluarga sebesar 35%
- h) Siklus, acrobat dan sulap sebesar 15%
- i) Bilyar sebesar 15 %
- j) Bowling sebesar 15%

- k) Pacuan kuda, kendaraan bermotor dan permainan ketangkasan sebesar 15%
- l) Panjit pijat/refleksi, mandi uap/*spa* dan pusat kebugaran (*fitness centre*) dan sejenisnya sebesar 25%
- m) Pertandingan olahraga sebesar 15%
- n) Hiburan kesenian rakyat/tradisional sebesar 0%

Dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 perubahan yakni terdapat pada pajak tontonan film yang sebelumnya dibedakan dalam 2 klasifikasi yakni film nasional 10% dan film impor 20%, kemudian pajak terhadap diskotik yang sebelumnya dikenakan 35% dan dinaikan menjadi 50% di Peraturan terbaru, selanjutnya pada pacuan kuda, kendaraan bermotor dan permainan ketangkasan yang sebelumnya terdapat klasifikasi tempat rekreasi saat ini dihapuskan walaupun pajaknya masih tetap dalam pengenaannya, dan yang terakhir pajak hiburan rakyat/tradisional di peraturan terbaru tidak dikenakan pajak sepeserpun yakni 0% yang pada peraturan sebelumnya masih dikenakan sebesar 5%. Hal ini ditegaskan oleh Bapak Nanang selaku Kepala Subbidang Pendaftaran yang menyatakan:

“jadi ketentuan awal sebelum adanya kebijakan baru yaitu dengan menerapkan sesuai dengan perda nomor 16 tahun 2010, penghasilan kena pajak yang dikenakan masing-masing pajak hiburan sama seperti peraturan tersebut. Semenjak ada kebijakan baru tentu kita langsung melakukan penyesuaian” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017)

pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Dapat ditarik sebuah kesimpulan dalam pajak hiburan sendiri adanya kenaikan jumlah klasifikasi dan pajak yang dipungut yakni pajak hiburan rakyat/tradisional, tempat rekreasi dan tontonan film, diskoti atau club mengalami kenaikan klasifikasi atau pajak sebesar 15%.

2) Prosedur Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan di Kota

Malang

Pajak hiburan adalah pajak yang dipungut atas hiburan yang objek pajaknya telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015. Penerimaan pajak hiburan merupakan penerimaan yang diterima oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Dalam penerimaannya BP2D tentu bertanggung jawab terhadap semua penerimaan masuk yang nantinya bisa dialokasikan untuk pembangunan kota malang dan sebagainya, bentuk pertanggungjawaban yang dimiliki tentu merupakan tugas besar yang dibebankan oleh BP2D. Maka dari itu diperlukan suatu bentuk alur mekanisme yang jelas dalam hal pemungutan pajak daerah khususnya pajak hiburan sehingga apa yang sudah direncanakan dapat terealisasi dengan baik.

Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran dan Penundaan mengatur semua jalannya mekanisme yang ada dalam sistem

pemungutan pajak yang seharusnya dilaksanakan. Mekanisme pemungutan pajak yang dilakukan di BP2D menggunakan *Online System*. Perwali tersebut menjadi acuan tentunya dalam pembuatan mekanisme yang seharusnya. Dalam Perwali tersebut tertulis pada pasal 47 ayat 3 bahwa:

“pajak hiburan dipungut oleh pemilik/pengusaha/pengelola kegiatan hiburan yang memungut bayaran dan wajib setor secara *Online System* melalui bank tempat pembayaran yang ditunjuk walikota paling lambat pada akhir bulan berikutnya dan/atau saat penyelenggaraan hiburan”

Dapat disimpulkan berdasarkan peraturan tersebut telah dijelaskan bahwa pajak hiburan merupakan pajak yang wajib disetor kepada BP2D dari wajib pajak secara *online*.

Pada implementasi dilapangan ditemukan mekanismenya yakni sebagai berikut :

- a) Pelaksanaan Kegiatan Pendaftaran, Pendataan dan Penetapan

Pada dasarnya setiap pemungutan pajak tentunya ada proses pendaftaran dimana proses pendaftaran tersebut guna sebagai mendata jumlah wajib pajak yang terdaftar di kota malang khususnya pajak hiburan. Pendataan sangat perlu dilakukan karena dengan adanya pendataan maka penerimaan pajak hiburan dapat diukur dengan baik. Sejalan dengan hal

tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Nanang KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“semua ada tahapan dan prosesnya, kalau untuk pajak hiburan sendiri tentu setiap wajib pajak yang ada di kota malang harus melakukan mekanisme pendaftaran terlebih dahulu sebelum masuk ke data kita, untuk proses pendaftarannya mereka bisa mendaftarkan diri sendiri ke Badan Pelayanan Pajak Daerah” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut proses pendaftaran sendiri dari wajib pajak bisa mendatangi langsung ke badan terkait untuk melakukan pendaftaran. Kemudian dengan adanya pendaftaran mereka akan langsung ditetapkan sebagai wajib pajak yang setiap bulannya harus membayar pajak sesuai dengan klasifikasi dari masing-masing pajak mereka. Kemudian di sisi lain Bapak Deril selaku Pranata Komputer menyatakan:

“prosesi pendaftaran sendiri dari tim kita juga mendatangi wajib pajak baru ke alamatnya langsung. Tim pelaksana lapangan memiliki data calon wajib pajak baru dari dinas perizinan karena setiap dari perusahaan yang ingin mendirikan usaha tentu melewati proses perizinan ke dinas tersebut, sehingga kita bisa langsung mendapatkannya dengan adanya bentuk koordinasi dari dinas perizinan” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Kemudian hal tersebut juga dipertegas oleh Bapak Ulin selaku Manager di Diva Karaoke:

“karena program *e-Tax* sangat diwajibkan oleh abah anton jadi dari dispenda mendatangkan wajib pajak untuk jemput bola bukan kita yang menginginkan, jadi beliau - beliau ini yang menginginkan dengan mengandeng vendor BRI tadi” (Wawancara pada hari Rabu, 1 November 2017 pukul 13.00 WIB di Diva Karaoke)

Berdasarkan wawancara diatas prosesi pendaftaran selain pendaftaran yang dilakukan secara langsung oleh wajib pajak kepada BP2D ternyata tim dari BP2D juga mendatangi perusahaan yang ingin mendirikan usaha di kota malang. Setiap wajib pajak yang baru memiliki izin, tim pelaksana lapangan juga mendatangi kantor perusahaan tersebut apabila belum mendaftarkan diri menjadi wajib pajak. Dapat ditarik kesimpulan terdapat 2 cara proses pendaftaran yakni mendatangi langsung atau dikunjungi tim dari BP2D. Dengan adanya kunjungan langsung tentu memudahkan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak itu sendiri sehingga mereka tidak perlu repot untuk mendaftarkan diri ke BP2D.

Pada saat prosesi kunjungan yang dilakukan, tim pelaksana lapangan menemui penanggungjawab kantor perusahaan untuk memberitahukan bahwa usahanya terkena pajak yang kemudian petugas memberikan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang nantinya pengusaha mengisi

data kegiatan perusahaannya dan omset dari kegiatan perusahaan tersebut. Setelah itu petugas memberikan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) yang nantinya menjadi identitas bahwasanya perusahaan tersebut telah legal dan membayar pajak yang telah ditetapkan sesuai perundang-undangan yang berlaku. Setelah memiliki NPWPD dan membayar pajak tentu menjadi sebuah identitas yang dimiliki perusahaan dalam berhubungan kepada BP2D dan kebermanfaatannya ketika mereka melakukan transaksi dengan pihak lain karena memang secara resmi telah memiliki NPWPD yang nantinya membayar pajak kepada kota malang. Kemudian dari hasil pajak tersebut tentu menjadi sebuah penerimaan kepada pihak BP2D yang berfungsi untuk penerimaan pajak daerah kota malang.

Dalam pelaksanaan pemungutannya pihak BP2D bekerjasama dengan pihak bank yang telah dipilih oleh pemerintah kota untuk menjadi pihak ketiga yang nantinya setiap wajib pajak hiburan membayar pajak secara *online* sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Daerah. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa terdapat 141 jumlah wajib pajak di kota malang yang menggunakan sistem *online* yakni antara lain pajak hiburan,

pajak hotel, pajak restoran dan pajak parkir dengan data sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Data Jumlah Wajib Pajak di Kota Malang
Pengguna Online System 2017**

| No | Jenis Pajak | Jumlah |
|-------|----------------|--------|
| 1 | Pajak Restoran | 85 |
| 2 | Pajak Hotel | 24 |
| 3 | Pajak Hiburan | 23 |
| 4 | Pajak Parkir | 9 |
| TOTAL | | 141 |

Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak saat ini terbilang banyak namun kemudian jumlah wajib pajak hiburan hanya menempati posisi ketiga dibawah pajak hotel dan pajak restoran, dan pajak hiburan hanya unggul terhadap pajak parkir. Berdasarkan data diatas dijelaskan dalam wawancara oleh Bapak Nanang selaku KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“jumlah wajib pajak hiburan memang tidak sebanyak pajak lainnya, hal ini disebabkan salah satu syarat penggunaan *Online system* yakni adanya komputerisasi pembayaran di wajib pajak itu sendiri, sehingga wajib pajak hiburan yang lain masih banyak yang menggunakan sistem

manual yakni membayar langsung kepada BP2D, sangat disayangkan ketika sistem pembayaran *e-Tax* ini tidak dimaksimalkan para wajib pajak yang ini padahal sangat membantu mereka dalam menghitung pajak dan kelengkapan berkasnya sehingga tidak perlu repot antri dan sebagainya” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pihak BP2D mengharapkan seluruh wajib pajak yang ada di pajak hiburan dapat menggunakan *online system* yang notebenanya membantu mereka. Dalam hal pembayaran secara *online* mereka tidak perlu antri dan hanya melakukan penyesuaian data lewat sistem komputerisasi. Lebih lanjut beliau menjelaskan:

“memang yang menjadi permasalahan wajib pajak yang belum menggunakan sistem *online* karena metode mereka tidak melalui proses komputerisasi dan sumber daya mereka atau pegawai belum bisa melakukan penggunaannya. Sebenarnya ada tahapan dimana kita melakukan sosialisasi terlebih dahulu” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Secara terperinci berikut ini merupakan klasifikasi jenis pajak hiburan yang menggunakan *e-Tax*, yakni seperti yang ditampilkan.

**Tabel 4.4 Data Jumlah Wajib Pajak Hiburan Terbagi Atas
Klasifikasi Sebagai Pengguna *Online System***

| No | Klasifikasi Pajak Hiburan | Status | Jumlah |
|-------|---------------------------|---------------|--------|
| 1 | Karaoke | Autodebet | 14 |
| | | Terpasang | 2 |
| | | Pemberitahuan | 2 |
| 2 | Bioskop | Autodebet | 4 |
| 3 | Panti Pijat/Spa | Autodebet | 1 |
| TOTAL | | | 23 |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan table di atas dominasi atas pajak hiburan dimiliki karaoke yang mempunyai 18 wajib pajak yang melakukan pembayaran secara sistem *online*. Kemudian disusul oleh bioskop yang memiliki 4 wajib pajak, dan terakhir panti pijat/spa yakni 1 wajib pajak. Klasifikasi pajak terbagi menjadi 3 klasifikasi karena untuk penggunaan *Online System* hanya diterapkan pada objek pajak hiburan rutin yang menggunakan komputerisasi dalam menyimpan data transaksi pengunjung di tempat usaha tersebut. Hal ini kemudian ditegaskan oleh Bapak Nanang KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“memang hanya ketiga klasifikasi tersebut yang menggunakan pembayaran *e-Tax*, karena pada pelaksanaannya syarat *e-Tax* harus terdapat sinkronisasi jumlah pengunjung yang mendatangi tempat usaha tersebut sehingga

ketika pembayaran kepada bank yang bersangkutan tidak ada hal yang ditutup tutupi oleh perusahaan yang bersangkutan sendiri” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

b) Pelaksanaan Pemungutan atau Pembayaran Pajak *Online*

Pemungutan pembayaran pajak hiburan secara *online* telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013. Dalam peraturan tersebut dijelaskan pada pasal 47 ayat 3 bahwa dalam melakukan pembayaran wajib pajak hiburan harus membayar pajak secara *online* melalui bank tempat pembayaran yang ditunjuk walikota paling lambat pada akhir bulan berikutnya dan/atau pada saat penyelenggaraan hiburan.

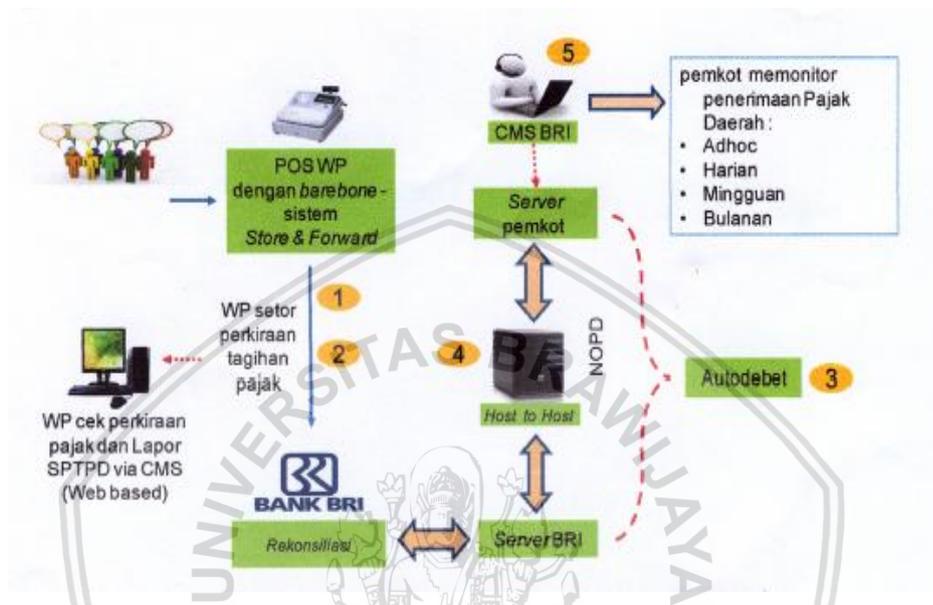
Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan adanya mekanisme yang terstruktur yang telah ditetapkan Badan Pajak Pelayanan Daerah Kota Malang dalam memaksimalkan pembayaran agar administrasi yang diharapkan dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Pembuatan mekanisme ini berdasarkan pedoman program pajak *online* kota malang. Mekanisme yang ditetapkan BP2D yakni sebagai berikut:

- (1) Sosialisasi teknis secara langsung kepada masing-masing wajib pajak melalui tim pelaksana lapangan yakni sebagai programmer atau tim IT pihak BP2D

- (2) Melakukan penyesuaian atau sinkronisasi dalam sistem komputer yang ada ditempat usaha tersebut dengan aplikasi dari BP2D.
- (3) Pendaftaran sebagai nasabah Bank BRI selaku bank yang ditunjuk sebagai syarat pembayaran pajak secara *autodebet* dan melakukan penjelasan tentang CMS (*Cash Management System*) sebagai fasilitas perbankan yang mendukung sistem pajak *online*
- (4) Pendampingan dari pihak IT pada awal pelaksanaan laporan dan pembayaran pajak *online*
- (5) Setiap awal bulan wajib pajak akan mulai mengirim data transaksi harian mereka kepada aplikasi yang ditetapkan agar BP2D dapat memantau
- (6) Akhir bulan wajib pajak melakukan penyesuaian atau klarifikasi apabila ada kesalahan data yang sudah terekam di aplikasi yang sudah ditanamkan di sistem operasi komputer mereka dengan melalui *website* dengan tingkat keamanan yang terjamin
- (7) Wajib pajak membayar pajak sesuai ketentuan yang telah terdata dengan melakukan *autodebet* kepada Bank BRI

Wajib pajak mencetak bukti pembayaran online (Surat Setoran Pajak Daerah) sebagai arsip

Gambar 4.3 Mekanisme Pemungutan Pajak Hiburan



Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Dengan adanya pemungutan pajak *online* tentu memudahkan wajib pajak dalam hal pembayaran. Hal tersebut dipertegas oleh Bapak Nanang selaku KASUBID Pendaftaran yang menyatakan :

“pajak *online* tentu memudahkan kedua belah pihak baik pihak wajib pajak yang tentu tidak perlu repot dalam hal laporan secara manual dengan berkas-berkas yang banyak, cukup dengan aplikasi yang terpasang tentu akan terhubung dengan BP2D. dalam hal ini BP2D juga mudah dalam mengawasi transaksi dan meminimalisir kecurangan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga pajak penerimaan sesuai dengan data yang ada” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Di satu sisi dari pihak wajib pajak juga berpendapat adanya kemudahan ini membuat administrasi pihaknya semakin mudah dan lancar. Memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada merupakan solusi yang tepat. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Nanang KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“kalau dari kami sangat senang dengan adanya *e-Tax* ini karena kaminya mudah dan kami yang terbuka saja dengan yang ada di tempat ini. Jadi dari pihak BP2D juga tidak perlu takut kami berbuat curang, sistem ini kan transparansi juga dan membuat semuanya mudah” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Dapat disimpulkan pihak yang terlibat yakni BP2D, Bank BRI dan wajib pajak saling keterkaitan dalam proses pemungutan pajak secara *online*. Kemudian pihak wajib pajak pun mendukung adanya sistem *online* ini yang memanfaatkan kemajuan teknologi memudahkan mereka dalam pembayaran pajak sehingga dengan adanya transparansi akan timbul kepercayaan satu sama lain yaitu antara pihak wajib pajak dengan BP2D.

c. Target, Realisasi dan Kontribusi Pajak Hiburan di Kota Malang

Pajak hiburan merupakan salah satu pajak yang mempunyai potensi besar di kota malang. Potensi yang ada di kota malang di sektor wisata tentunya dapat mendukung terbentuknya pajak pajak lain contohnya pembangunan tempat karaoke, panti pijat, diskotik, tempat

bilyard dan lain sebagainya. Kemajuan pembangunan tempat hiburan tentunya akan berdampak kepada peningkatan jumlah penerimaan pajak, selain itu dengan adanya pembangunan tentu bisa memberikan sebuah solusi lain yakni mengurangi tingkat pengangguran di kota tersebut. Walaupun kota malang tidak memiliki luas wilayah yang cukup besar tetapi kemajuan pembangunan tempat hiburan tersebut dikatakan meningkat pesat. Hal ini di dasarkan oleh hasil wawancara Bapak Deril Pranata Komputer, yakni:

peningkatan penerimaan melalui pajak hiburan tergolong cukup tinggi, dapat dikatakan selalu menemui target yang ditetapkan. Hal ini mungkin karena pembangunan tempat hiburan tiap tahunnya selalu di luar prediksi kami sehingga target yang kami tetapkan selalu dilampaui” (Wawancara pada hari Selasa, 31 Oktober 2017 pukul 13.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Kemudian lebih lanjut di perjelas oleh Bapak Nanang

KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“jadi begini sebenarnya, walaupun penerimaan pajak hiburan bukanlah tiga besar pajak yang mendominasi di kota malang dalam hal penerimaannya tetapi penting kemudian untuk tetap dijaga dan digali terus potensi yang ada. karena memang setiap tahun selalu ada pembangunan yang mungkin karena memang hampir 1/3 jumlah penduduk di kota malang yaitu pendatang yaitu mahasiswa sehingga memang ada celah untuk memaksimalkan hal tersebut” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik

kesimpulan bahwa pajak hiburan memang merupakan salah satu

pajak yang memiliki potensi besar di kota malang yang disebabkan dengan banyaknya mahasiswa yang melakukan studi di kota tersebut sehingga menimbulkan suatu perspektif adanya potensi yang harus dimaksimalkan. Oleh sebab itu peningkatan penerimaan di sektor pajak hiburan dan selalu mencapai target yang ditetapkan merupakan *impact* dari hal tersebut.

Berkaitan dengan target dan realisasi penerimaan pajak hiburan di kota malang berikut merupakan data yang di dapatkan penulis di lapangan.

Tabel 4.5 Target dan Realisasi Pajak Hiburan di Kota Malang

| Tahun | Target Penerimaan | Realisasi Penerimaan | % Realisasi dari Target |
|-------|-------------------|----------------------|-------------------------|
| 2010 | 1,807,988,600.00 | 2,043,895,012.05 | 113.05 % |
| 2011 | 1,897,988,600.00 | 2,343,425,910.80 | 123.47 % |
| 2012 | 1,972,989,350.00 | 3,134,172,824.60 | 158.85 % |
| 2013 | 3,451,736,261.10 | 4,083,522,176.70 | 118.30 % |
| 2014 | 4,542,595,922.35 | 5,140,722,135.41 | 113.17 % |
| 2015 | 4,943,004,465.24 | 6,031,213,792.94 | 122.02 % |
| 2016 | 5,543,000,000.00 | 6,610,023,251.65 | 119.25 % |
| 2017 | 6,043,000,000.00 | 4,404,350,058.85 | 72.88 % |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan data yang diperoleh dari BP2D Kota Malang target penerimaan asli daerah melalui sektor pajak hiburan setiap tahun relatif terjadi peningkatan. Hal ini didasari dari jumlah realisasi penerimaan tahun sebelumnya selalu melebihi dari target penerimaan pajak hiburan akibat dari potensi wisata Kota Malang yang sangat baik dan pertumbuhan tempat hiburan yang meningkat. Jumlah penerimaan pajak hiburan sejak tahun 2010 telah mencapai lebih dari 100% dari target yang ditentukan setiap tahun. Adapun data yang tercatat terakhir di tahun 2017 sampai bulan juli, realisasi penerimaan telah mencapai 72,88% dari target yang ditentukan di awal tahun 2017.

Potensi wisata di kota malang dan peningkatan pertumbuhan tempat hiburan merupakan salah satu kunci tercapainya target yang ditetapkan setiap tahunnya, bahkan selalu melebihi target dan di tahun 2012 bahkan mencapai 150 persen dari target yang ditetapkan, dalam hal pembentukan target sebelumnya tentu terdapat pertimbangan namun demikian hal yang terjadi pembangunan tempat hiburan yang nantinya menjadi wajib pajak sulit diprediksi. Dalam hal ini sejalan yang dikemukakan oleh Bapak Nanang KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“terkait dengan penerimaan pajak hiburan yang mencapai bahkan selalu melebihi target bukan karena kita memasang target yang rendah, justru target minimal tiap tahunnya dibentuk berdasarkan realisasi tahun sebelumnya. Jadi hal ini terjadi karena memang wajib pajak semakin bertambah dan dalam hal ini penambahannya dalam perizinan melalui dinas perizinan

sehingga memang agak sulit kita pahami di tahun berikutnya apakah hanya menambah 3 wajib pajak ataukan lebih daripada itu” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa pihak dari BP2D agak sulit memprediksi pajak hiburan yang notabeneanya selalu melebihi target yang ditetapkan, dan kemudian bukan juga karena disebabkan target yang dibuat selalu rendah justru realisasi pajak tahun sebelumnya yang menjadi salah satu pertimbangan dalam membuat target pajak tahun berikutnya.

Pajak Hiburan merupakan salah satu dari 9 pajak yang menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah di Kota Malang, namun penerimaan dari sektor pajak hiburan memiliki jumlah kontribusi yang cukup sedikit apabila ditambahkan ke total penerimaan pendapatan asli daerah. Tabel. menunjukkan bahwa realisasi pendapatan asli daerah tahun 2010 sebesar Rp. 60,151,082,871.20 dan untuk realisasi penerimaan pajak hiburan sebesar Rp. 2,043,895,012.05. Selanjutnya pada tahun 2011 realisasi pendapatan asli daerah tahun 2010 sebesar Rp. 125,332,979,877.83 dan untuk realisasi penerimaan pajak hiburan sebesar Rp. 2,343,425,910.80. Hal ini menjelaskan bahwa peningkatan yang sangat besar di realisasi pendapatan asli daerah tidak disebabkan oleh realisasi penerimaan pajak hiburan. Demikian dapat dikatakan bahwa jumlah realisasi penerimaan asli daerah melalui sektor pajak hiburan memiliki kontribusi penerimaan

yang sedikit, namun bukan berarti tidak memiliki pengaruh terhadap pendapatan asli daerah.

**Tabel 4.6 Kontribusi Pajak Hiburan Terhadap
Pendapatan Asli Daerah**

| TAHUN | REALISASI PAD | REALISASI PENERIMAAN PAJAK HIBURAN | PROSENTASE |
|--------------|----------------------|---|-------------------|
| 2010 | 60,151,082,871.20 | 2,043,895,012.05 | 3,40 % |
| 2011 | 125,332,979,877.83 | 2,343,425,910.80 | 1,87% |
| 2012 | 158,642,650,561.89 | 3,134,172,824.60 | 1,98% |
| 2013 | 238,499,748,161.57 | 4,083,522,176.70 | 1,71% |
| 2014 | 278,885,457,555.87 | 5,140,722,135.41 | 1,84% |
| 2015 | 316,814,967,743.76 | 6,031,213,792.94 | 1,90% |
| 2016 | 374,577,213,968.65 | 6,610,023,251.65 | 1,76% |
| 2017 | 225,378,102,157.21 | 4,404,350,058.85 | 1,95% |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan table di atas menjelaskan bahwa persentase kontribusi pajak hiburan terhadap pendapatan asli daerah kota malang mencapai titik tertinggi pada tahun 2010 yakni 3,40%. Kemudian di tahun berikutnya menyumbang tidak melebihi angka 2%. Penurunan nilai kontribusi yang diberikan terhadap pendapatan asli daerah bukan karena realisasi pajak hiburan tidak mencapai target yang ditetapkan sebelumnya oleh BP2D, melainkan memang peningkatan pajak terbesar di antaranya melalui pajak penerangan jalan, BPHTB dan pajak bumi bangunan.

Kemudian Bapak Nanang selaku KASUBID Pendaftaran yang menjelaskan bahwa:

“peningkatan jumlah pajak di sektor lain tentunya akan berdampak terhadap persentase penurunan nilai kontribusi dari pajak hiburan itu sendiri. Pada tahun 2016 saja BPHTB menyentuh angka tertinggi sebagai penerimaan pajak daerah sekitar 144 miliar yang tahun sebelumnya hanya 111 miliar, yang kedua PBB yang tahun 2016 mencapai 62 miliar tetapi sebelumnya hanya sekitar 58 miliar. Jadi memang kalo dikatakan bahwa penurunan nilai kontribusi terhadap pendapatan asli daerah menurun iya benar, tetapi perlu diingat bahwa realisasi pajak hiburan justru semakin meningkat” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

2. Upaya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online* (*e-Tax*)

a. Pemaksimalan Fungsi Internal dan Eksternal

Badan Pelayanan Pajak Daerah memiliki tugas untuk terus memanfaatkan seluruh potensi pajak yang ada di kota Malang. Setiap tahunnya peningkatan penerimaan merupakan kewajiban yang harus diselesaikan. Dalam melaksanakan optimalisasi terkait dengan berbagai macam pajak khususnya pajak hiburan menjadi suatu bentuk tanggung jawab yang dimiliki Badan Pelayanan Pajak Daerah. Maka dari itu dibentuklah beberapa langkah yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah yakni penguatan fungsi internal dan eksternal.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki dua strategi yakni baik secara intensifikasi ataupun ekstensifikasi.

Intensifikasi tentunya menguatkan dan memanfaatkan dengan baik program atau strategi yang dijalankan. Kemudian Ekstensifikasi tentu mengacu kepada perluasan dan mencari hal baru untuk memaksimalkan potensi pajak. Soemitro (1988:79) menyatakan bahwa:

“Tujuan strategi perpajakan ialah menaikkan hasil pajak setiap tahun sesuai dengan pertumbuhan ekonomi, sehingga jika pertumbuhan ekonomi adalah 5% maka diperkirakan penerimaan pajak akan naik dengan rata-rata 20%. Jika kenaikan pajak tidak sesuai dengan pertumbuhan ekonomi (Economic growth) maka hal ini akan berarti kemunduran penerimaan uang negara”

Bentuk strategi yang diterapkan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak hiburan yakni

- 1) Menerapkan intensifikasi terhadap wajib pajak yang sudah ada dengan cara melakukan pendataan dan survey lokasi kepada wajib pajak hiburan
- 2) Penerapan penggunaan *e-Tax* di setiap wajib pajak yang masuk kategori berdasarkan Perda Nomor 32 Tahun 2013 (Pajak Hiburan, Hotel, Restoran, dan Tempat parkir)
- 3) Menerapkan kegiatan ekstensifikasi yaitu dengan cara mencari wajib pajak baru yang belum terdaftar dimana setiap petugas atau UPL melakukan pencarian di area kerja mereka masing-masing

Sejalan dengan hal tersebut Bapak Nanang KASUBID Pendaftaran yang menyatakan:

“upaya optimalisasi yang kita lakukan sejauh ini hanyalah penekanan terhadap wajib pajak yang sudah ada, memang dengan cara survey dan mencari data-data wajib pajak baru. Karena ketika mereka membangun suatu tempat usaha tentunya harus melakukan perizinan ke dinas perizinan dan ini yang nantinya menjadi salah satu bentuk kita mengumpulkan informasi terhadap calon wajib pajak baru” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Betta selaku KASUBAG

Umum yang menyatakan:

“tentu melalui pembayaran pajak *online*, nah dari awal penerapannya di tahun 2013 sampai sekarang bentuk optimalisasi kita memang dengan mencari wajib pajak yang sudah siap dan nantinya akan kita pasang aplikasi untuk kemudian membayar pajaknya *via online*. Nah dengan hal ini tentu penerimaan pajak semakin meningkat dan bukan hanya di pajak hiburan saja melainkan semua pajak yang kemudian diusahakan dengan menggunakan metode pembayaran *e-Tax*” (Wawancara pada hari Kamis, 26 Oktober 2017 pukul 10.00 WIB di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah)

Berdasarkan hasil kedua wawancara tersebut bahwa upaya optimalisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yakni melalui pendataan terhadap wajib pajak yang sudah terdaftar agar dikroscek terkait status aktif atau tidaknya wajib pajak tersebut, penerapan pembayaran pajak secara *online*, kemudian menerapkan kegiatan ekstensifikasi dengan mencari wajib pajak baru dengan melakukan pencarian oleh UPL di tiap area wilayah kerja mereka dan berkoordinasi dengan dinas atau badan terkait.

C. Analisis Data dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

a. Komunikasi BP2D Kepada Wajib Pajak

Komunikasi merupakan bentuk interaksi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Tujuan adanya komunikasi tentu akan membawa kepada penyampaian dalam suatu tujuan agar disepakati baik pemerintah ataupun masyarakat. Penyampaian komunikasi yang baik dari pemerintah perlu agar terciptanya hubungan harmonis ke masyarakat. Badan pelayanan pajak daerah merupakan penganggungjawab pengelolaan pendapatan asli daerah, salah satunya pajak daerah. Pajak daerah berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 dibagi atas pajak provinsi, kabupaten dan kota. Pada penelitian kali ini peneliti menfokuskan kepada pajak hiburan yakni pajak kota malang.

Penarikan pajak pada umumnya bersifat manual, dimana setiap wajib pajak yang terdaftar melakukan pembayaran pajak ke kantor pendapatan daerah dengan membawa berkas-berkas sebagai bukti kelengkapan administrasi. Namun pada tahun 2013 akhir dikeluarkannya Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 yang mengatur tentang tata cara pembayaran pajak secara *online*. Pembayaran pajak secara *online* tersebut diharapkan dapat membantu memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak terhutang.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan BP2D kepada wajib pajak yakni adanya sosialisasi terkait dengan pelaksanaan *e-Tax*. Selain itu pendampingan selama awal bulan penerapan *e-Tax* pada kantor wajib pajak yang baru menerapkan sistem *online*. Seperti yang diketahui sosialisasi juga diagendakan secara Bersama kemudian setelah itu adanya kunjungan kepada setiap masing-masing kantor wajib pajak dari pihak Tim IT bank dan BP2D.

Peneliti mencoba mengkaitkan dengan teori komunikasi pemerintahan, Erliana (2005) menyatakan bahwa komunikasi pemerintahan adalah penyampaian ide, program dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Kemudian Pfetsch (2008) menyatakan:

“dalam teori media baru yang ditandai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi seperti sekarang, komunikasi pemerintahan menjadi sebuah industri yang sangat berkembang di beberapa Negara dalam artian pemerintah bekerja sama dengan sebuah agen komunikasi guna meningkatkan kapasitasnya”

Berdasarkan kedua pendapat teori di atas menyatakan adanya hubungan kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan. Dengan adanya kemajuan tersebut semakin mudah dalam mencapai tujuan bernegara karena segalanya dibantu oleh teknologi.

Komunikasi pemerintahan memiliki beberapa prinsip, yaitu :

- 1) Keterbukaan.
- 2) Komunikasi dengan publik dilakukan secara langsung.
- 3) Keterlibatan dengan masyarakat sebagai bagian dari pembentukan kebijakan dan pengiriman.
- 4) Presentasi positif dari kebijakan pemerintah dan prestasi yang telah dicapai.
- 5) Menggunakan seluruh saluran komunikasi yang dianggap relevan, tidak hanya terbatas pada media massa nasional.
- 6) Melakukan komunikasi lintas departemen yang terkoordinasi mengenai suatu isu, bukan menciptakan konflik atau duplikasi pesan.
- 7) Mendorong kenetralan posisi politik aparatur pemerintah.

Peneliti mencoba menganalisis hasil penelitian di lapangan dengan prinsip komunikasi pemerintahan dimana diawali dengan poin keterbukaan, yakni:

- 1) Keterbukaan, dalam hal pelaksanaan pemungutan pajak secara *online*, adanya transparansi dari pemerintah kepada pihak swasta dan masyarakat. Dengan melibatkan ketiga elemen tersebut tentu menjadi tahu sama tahu dan tidak adanya tindak kecurangan yang dilakukan ketiga pihak
- 2) Komunikasi dengan publik dilakukan secara langsung, sosialisasi awal pelaksanaan *e-Tax* menjadi salah satu poin yang digarisbawahi melihat pemerintah antusias untuk memberikan

pelayanan tersebut. Dengan adanya sosialisasi secara massal dan adanya kegiatan kunjungan langsung ke kantor wajib pajak merupakan salah satu bentuk upaya membangun kepercayaan kepada masyarakat

- 3) Keterlibatan dengan masyarakat sebagai bagian dari pembentukan kebijakan, tentu pemerintah kota Malang setiap mengeluarkan suatu peraturan didasari oleh pertimbangan yang dalam hal tersebut pertimbangan datang dari masyarakat melalui perwakilan mereka dan juga kursi dewan perwakilan rakyat daerah yang juga mempunyai saran untuk suatu kebijakan yang akan ditetapkan.
- 4) Prestasi yang telah dicapai tentu adanya peningkatan yang cukup tinggi sebelum adanya pelaksanaan *e-Tax* dengan sesudah
- 5) Menggunakan komunikasi selain media massa, pemerintah dalam berhubungan kepada masyarakat khususnya komunikasi terkait pelaksanaan pemungutan pajak secara *online* selain melalui info di media massa juga melakukan dengan komunikasi secara langsung kepada wajib pajak yakni berupa sosialisasi
- 6) Melakukan komunikasi lintas departemen, dalam hal ini BP2D bekerjasama juga dengan dinas perizinan terkait memaksimalkan daftar wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang nantinya akan melaksanakan pemungutan pajak

secara *online*. Dengan adanya koordinasi tersebut tentu memudahkan BP2D dalam mendatangi kantor wajib pajak yang terkait dan tentu saja juga akan mensosialisasikan terkait pelaksanaan *e-Tax*

Mendorong kenetralan posisi politik, dalam hal ini semua elemen bersifat membangun dan bertujuan untuk meningkatkan penerimaan daerah di sektor pajak daerah. Saling berkoordinasi dapat dilihat dengan adanya kerjasama antar departemen, kemudian kebijakan pajak *online* menguntungkan semua pihak dan tidak ada satu pihak pun yang dirugikan secara apapun

b. Ketentuan dan Prosedur Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Secara *Online* di Kota Malang

1) Ketentuan Tarif Pajak Hiburan di Kota Malang

Penentuan besaran tarif pajak hiburan yang dikenakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang ditentukan dengan adanya suatu kebijakan dari pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Dengan adanya penyesuaian tersebut pemungutan yang dilakukan akan dapat diterima semua pihak, karena keputusan yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan keadaan rakyat di wilayah tersebut pula. Untuk besaran pajak hiburan yang dikenakan setiap daerah tentu saja berbeda. Ada yang dikenakan besar karena pertimbangan keadaan perekonomian di wilayah tersebut begitu cepat dan besar dan ada juga yang sebaliknya. Penyesuaian ini tentu

menjadi suatu langkah yang tepat melihat tidak bisa adanya penyetaraan dalam penetapan tarif pajak.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada awalnya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melakukan penetapan besaran tarif pajak berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 tentang pajak daerah, kemudian diperbaharui dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015. Dengan adanya pembaharuan tersebut adanya penyesuain kembali karena pada tarif pajak hiburan terjadi pengurangan dan peningkatan besaran tarif. Pajak diskotik pada awalnya dikenakan tarif 35% menjadi 50% dalam hal ini terjadi peningkatan sebesar 15% pada pajak tersebut. Kemudian pada pajak tradisional awalnya 5% menjadi 0% berdasarkan keputusan terbaru dan terakhir adanya pengurangan klasifikasi dari adanya penarikan pada tempat rekreasi menjadi tidak ada dan juga tidak ada perbedaan besaran tarif antara film nasional dan impor yang awalnya 10 dan 20 menjadi sama rata 10%.

Berdasarkan hasil penyajian data tersebut, fakta menyebutkan ternyata Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melakukan penyesuaian kepada kebijakan terbaru sehingga dalam hal ini tidak ada polemik di masyarakat. Karena penyesuaian yang dilakukan berdasarkan keputusan pemerintah dan memiliki manfaat yang lebih baik terhadap masyarakat. Penyesuaian terbaru tersebut

berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pajak Daerah.

2) **Prosedur Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan di Kota Malang**

Pada pelaksanaan pemungutan pajak hiburan di kota malang dasarnya memiliki prosedur atau mekanisme dalam menerima pajak hiburan. Pajak hiburan sendiri termasuk ke dalam pajak yang dipungut oleh pemerintah kota/kabupaten berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah. Kemudian pajak hiburan diatur lebih lanjut lebih teknis terkait beban tarif pajak tersebut di peraturan daerah masing-masing wilayah.

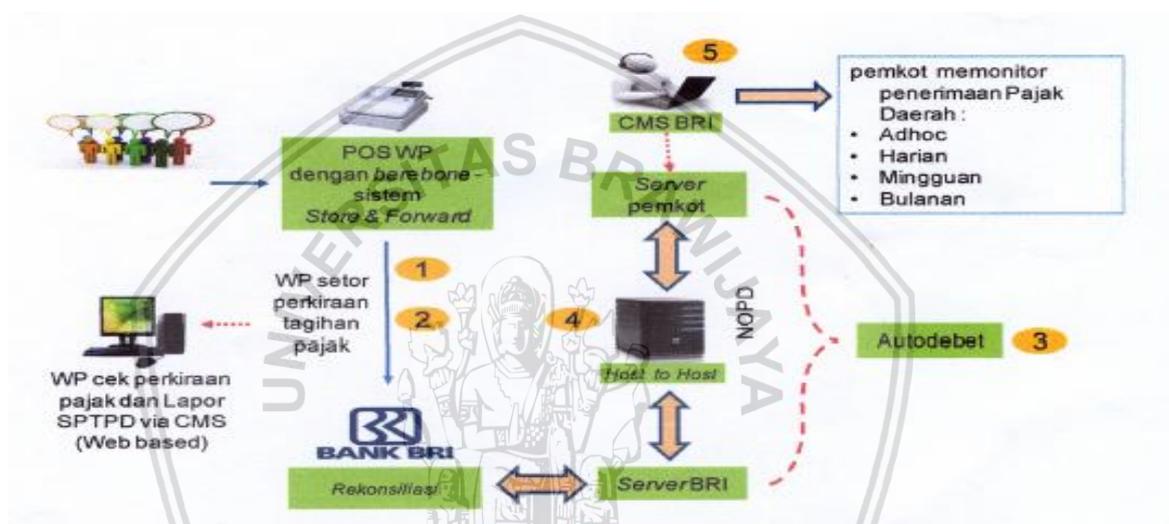
Pajak hiburan di kota malang di tahun 2017 memiliki setidaknya 23 wajib pajak yang aktif dan menggunakan pembayaran pajak secara *online* atau *e-Tax*. Pelaksanaan pemungutan pajak secara *online* ditetapkan pada tahun 2013 dimana diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 20 tahun 2013 yang menjelaskan bahwa pembayaran pajak secara *online*. Pada tahun yang sama dibentuk perubahan yakni menjadi Peraturan Walikota Nomor 32 tahun 2013 tentang Tata cara Pembayaran Pajak. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan mekanisme pemungutan pajak hiburan secara *online* atau *e-Tax* adalah sebagai berikut:

- a) Sosialisasi teknis secara langsung kepada masing-masing wajib pajak melalui tim pelaksana lapangan yakni sebagai programmer atau tim IT pihak BP2D
- b) Melakukan penyesuaian atau sinkronisasi dalam sistem komputer yang ada ditempat usaha tersebut dengan aplikasi dari Bank BRI di damping BP2D
- c) Pendaftaran sebagai nasabah Bank BRI selaku bank yang ditunjuk sebagai syarat pembayaran pajak secara autodebet dan melakukan penjelasan tentang CMS (*Cash Management System*) sebagai fasilitas perbankan yang mendukung sistem pajak *online*
- d) Pendampingan dari pihak IT pada awal pelaksanaan laporan dan pembayaran pajak *online*
- e) Setiap awal bulan wajib pajak akan mulai mengirim data transaksi harian mereka kepada aplikasi yang ditetapkan agar BP2D dapat memantau
- f) Akhir bulan wajib pajak melakukan penyesuaian atau klarifikasi apabila ada kesalahan data yang sudah terekam di aplikasi yang sudah ditanamkan di sistem operasi komputer mereka dengan melalui *website* dengan tingkat keamanan yang terjamin
- g) Wajib pajak membayar pajak sesuai ketentuan yang telah terdata dengan melakukan *autodebet* kepada Bank BRI

- h) Wajib pajak mencetak bukti pembayaran *online* sebagai arsip

Kemudian juga diperjelas terkait dengan mekanisme pemungutannya oleh table sebagai berikut:

Gambar 4.4 Mekanisme Pemungutan Pajak Hiburan Secara Online



Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan gambar di atas menjelaskan bahwa pelaksanaan pembayaran pajak dilakukan secara *autodebet* kepada Bank BRI yang di teruskan ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Aplikasi yang telah terpasang di dalam komputer di kantor wajib pajak dengan sistem *store & forward* akan otomatis mendata jumlah transaksi yang dilakukan perhari di kantor tersebut. Kemudian setiap bulannya wajib pajak melakukan pengecekan perkiraan pajak dan lapor SPTPD via CMS dan melakukan setoran kepada Bank BRI dengan jumlah yang sesuai dengan data yang ada

di *web based*. Setelah itu wajib pajak bisa langsung mencetak bukti atau Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) secara *online* sebagai arsip. Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah sendiri yakni bisa melakukan akses data dan menerima data (*host to host*) serta dapat memonitor rekening beserta transaksi wajib pajak hiburan setiap saat dengan menggunakan CMS Bank BRI. Berdasarkan Perwali Nomor 32 Tahun 2013 CMS sendiri adalah *Cash Management System* yaitu 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.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menganalisis mekanisme pemungutan pajak secara *online* dengan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 dan Teori *e-Government*. Pada Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 dijelaskan bahwa:

- a) Dalam pelaporan data transaksi usaha wajib pajak, kepala BP2D berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi usaha yang dimiliki oleh wajib pajak dengan sistem informasi yang dimiliki oleh BP2D secara *online system*
- b) *Online system* yang dimaksud meliputi data transaksi usaha yang menjadi dasar pengenaan pajak hiburan

- c) Data transaksi pajak yang nantinya diperlukan yakni data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subyek pajak atau masyarakat kepada wajib pajak hiburan
- d) Pada sistem yang ditanamkan dapat diawasi oleh wajib pajak, pihak bank dan BP2D melalui *Cash Management System (CMS)*
- e) Pihak bank yang dipilih melalui persyaratan sebagai berikut;
- (1) Memiliki izin usaha yang masih berlaku sebagai bank umum
 - (2) Memiliki tingkat kesehatan keseluruhan paling kurang tergolong cukup baik
- f) Bank yang terpilih menjadi pelaksana operasional *online system* yang dilakukan perjanjian kerja antara pemerintah dengan pihak bank. Perjanjian kerja yang dimaksud meliputi;
- (1) Jenis pelayanan yang diberikan
 - (2) Mekanisme penyaluran dana melalui bank
 - (3) Pelimpahan penerimaan dan saldo rekening pengeluaran ke rekening kas umum daerah
 - (4) Pemberian bunga/jasa/giro/bagi hasil atas saldo rekening
 - (5) Pemberian imbalan atas jasa pelayanan

- (6) Kewajiban menyampaikan laporan
- (7) Sanksi berupa denda dan/atau pengenaan bunga yang harus dibayar karena pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian
- (8) Tata cara penyelesaian perselisihan diatur lebih lanjut

Peneliti menganalisis bahwasanya mekanisme yang ada pada Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 menjelaskan secara jelas terkait dengan bahwasanya BP2D diberikan kewajiban untuk menerapkan sistem *online* dalam pembayaran pajak berdasarkan *web based* yang kemudian nantinya pihak dari bank yang ditunjuk menjadi pelaksana operasional sistem *online* yang dijalankan terhadap wajib pajak hiburan. Kemudian pihak wajib pajak, bank ataupun BP2D dapat melakukan pengawasan melalui *Cash Management System* yang mana semua pergerakan transaksi akan dimonitor oleh pihak BP2D.

Analisis peneliti bahwa adanya kesamaan dalam hal teknis pada mekanisme yang dilakukan oleh BP2D terhadap wajib pajak dengan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013.

Kemudian berikutnya peneliti mencoba menganalisis menggunakan konsep *e-Government*. Hal ini terlihat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada untuk diterapkan pada bagian dari alur pemerintahan yang mana juga merupakan

perwujudan efektif dan efisiensi dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran terutang. Sejalan dengan hal tersebut diungkapkan oleh indrajit (2002:4) bahwa

“*e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) yang melibatkan penggunaan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan yang selama ini berjalan”

Tipe relasi yang digunakan pada mekanisme ini yakni *Government to Citizens (G2C)* dan *Government to Business (G2B)*. Sejalan dengan hal ini indrajit (2002:41-43) menyatakan bahwa tipe relasi G2C yakni pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi-informasi yang bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya tipe relasi G2B yakni pemerintah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar kalangan bisnis dapat memperoleh data dan informasi yang dimiliki pemerintah dengan mudah.

Peneliti menarik kesimpulan bahwa penerapan *e-Tax* merupakan bagian dari konsep *e-Government* dimana adanya memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai efektif dan efisiensi. Selain itu penerapan konsep *e-Government* juga terwujud

dengan adanya keterlibatan *stakeholder* dalam rangka menjalankan kegiatan pemerintahan. Konsep *e-Tax* melibatkan wajib pajak, Bank BRI dan Badan Pelayanan Pajak Daerah dalam melakukan pemungutan pajak secara *online*. Kemudian relasi yang digunakan juga sejalan dengan adanya hubungan yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat tentunya juga sejalan dengan konsep relasi *Government to Citizens (G2C)* dan *Government to Business (G2B)*. Hal tersebut terlihat dengan G2C dimana masyarakat atau wajib pajak dimudahkan dalam pembayaran pajaknya melalui pihak bank yang telah ditunjuk. Kemudian G2B terlihat dengan adanya kerjasama antara pemerintah dengan swasta atau Bank BRI sebagai bank yang bertugas menjadi penerima seluruh pajak *online* yang ada di kota malang khususnya pajak hiburan.

3) Target, Realisasi dan Kontribusi Pajak Hiburan

Pajak daerah merupakan salah satu penerimaan daerah yang sangat berpotensi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah kota malang. Meningkatnya pajak tentu akan membuat penerimaan semakin besar dan dalam hal ini tentu bermanfaat untuk kemajuan kota tersebut. Semakin tinggi PAD yang dimiliki daerah tentu bisa meningkatkan pembangunan ekonomi, pendidikan dan sarana prasarana kota malang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kurun waktu 7 tahun terakhir minimal ada kenaikan sebesar 50 miliar bahkan 100 miliar setiap tahunnya. Hampir selalu

melebihi target dari pendapatan asli daerah. Berikut ini terkait table pendapatan asli daerah yaitu:

Tabel 4.7 Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Daerah di Kota Malang

| | TAHUN | TARGET PAD | REALISASI PAD | % |
|---------------------------|--------------|--------------------|----------------------|----------|
| HASIL PAJAK DAERAH | 2013 | 210,287,899,778.18 | 238,499,748,161.57 | 113.42 |
| | 2014 | 260,000,000,000.00 | 278,885,457,555.87 | 107.26 |
| | 2015 | 272,000,000,000.00 | 316,814,967,743.76 | 116.48 |
| | 2016 | 301,000,000,000.00 | 374,577,213,968.65 | 124.44 |
| | 2017 | 315,000,000,000.00 | 225,378,102,157.21 | 71.55 |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan table di atas menunjukkan realisasi pendapatan asli daerah selalu melebihi target dan yang paling tertinggi pada tahun 2016 dimana realisasi mencapai 124%, sehingga target sebesar 310.000.000.000 menjadi 374.577.213.968. Kemudian pada tahun 2017 data yang tertera baru menunjukkan 71% yang memang data yang tersedia di table adalah data bulan juli 2017, sehingga masih banyak potensi kenaikan melebihi target yang telah ditetapkan karena masih tersisa 6 bulan berjalan.

Kemudian berikut ini merupakan data terkait target dan realisasi pajak hiburan kota malang, sebagai berikut:

Tabel 4.8 Target dan Realisasi Pajak Hiburan di Kota Malang

| Tahun | Target Penerimaan | Realisasi Penerimaan | % Realisasi dari Target |
|-------|-------------------|----------------------|-------------------------|
| 2010 | 1,807,988,600.00 | 2,043,895,012.05 | 113.05 % |
| 2011 | 1,897,988,600.00 | 2,343,425,910.80 | 123.47 % |
| 2012 | 1,972,989,350.00 | 3,134,172,824.60 | 158.85 % |
| 2013 | 3,451,736,261.10 | 4,083,522,176.70 | 118.30 % |
| 2014 | 4,542,595,922.35 | 5,140,722,135.41 | 113.17 % |
| 2015 | 4,943,004,465.24 | 6,031,213,792.94 | 122.02 % |
| 2016 | 5,543,000,000.00 | 6,610,023,251.65 | 119.25 % |
| 2017 | 6,043,000,000.00 | 4,404,350,058.85 | 72.88 % |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kenaikan tertinggi ada pada tahun 2012 (sebelum *e-Tax*) dan pada tahun 2015 (setelah adanya *e-Tax*). Pada tahun 2015 target penerimaan sebesar 4,943,004,465.24, kemudian realisasinya sebesar 6,031,213,792.94. Kenaikan pada tahun-tahun berikutnya juga terbilang besar yakni di tahun 2016 dimana realisasinya 6,610,023,251.65 dari target sebesar 5,543,000,000.00. Pajak hiburan memang tidak menyumbangkan dalam nominal besar pada pendapatan asli daerah khususnya sektor pajak daerah, namun kemudian yang perlu digaris bawahi apabila potensinya terus digali dan dimaksimalkan salah satu caranya

dengan pemungutannya secara *online* tentu akan sangat membantu penerimaan daerah.

Munir (2004:149) menyatakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi suatu sektor dalam PAD maka digunakan Teknik analisis kontribusi sektor. Kontribusi pajak hiburan terhadap PAD dihitung dengan cara rasio realisasi pajak hiburan dengan PAD pada tahun yang sama. Artinya semakin tinggi rasio yang diterima menunjukkan tingginya tingkat kontribusi pajak hiburan terhadap pendapatan asli daerah. Rumus menghitungnya menggunakan Teknik analisis kontribusi sektor sebagai berikut:

$$\text{Kontribusi pajak hiburan} = \left(\frac{\text{Realisasi pajak hiburan}}{\text{Realisasi PAD}} \right) \times 100\%$$

Kemudian lebih lanjut Munir (2004:149) menyatakan bahwa untuk mengetahui ukuran kemampuan kontribusi pajak hiburan terhadap PAD kota Malang setelah dihitung berdasarkan rumus dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a) Rasio 0,00 – 10,00 (sangat rendah)
- b) Rasio 10,10 – 20,00 (rendah)
- c) Rasio 20,10 – 30,00 (sedang)
- d) Rasio 30,10 – 40,00 (cukup)
- e) Rasio 40,10 – 50,00 (baik)
- f) Rasio diatas 50,00 (sangat baik)

Berikut ini yakni table kontribusi pajak hiburan terhadap pendapatan asli daerah, sebagai berikut:

Tabel 4.9 Kontribusi Pajak Hiburan Terhadap Pendapatan Asli Daerah

| TAHUN | REALISASI PAD | REALISASI PENERIMAAN PAJAK HIBURAN | PROSENTASE |
|-------|--------------------|--|------------|
| 2010 | 60,151,082,871.20 | 2,043,895,012.05 | 3,40 % |
| 2011 | 125,332,979,877.83 | 2,343,425,910.80 | 1,87% |
| 2012 | 158,642,650,561.89 | 3,134,172,824.60 | 1,98% |
| 2013 | 238,499,748,161.57 | 4,083,522,176.70 | 1,71% |
| 2014 | 278,885,457,555.87 | 5,140,722,135.41 | 1,84% |
| 2015 | 316,814,967,743.76 | 6,031,213,792.94 | 1,90% |
| 2016 | 374,577,213,968.65 | 6,610,023,251.65 | 1,76% |
| 2017 | 225,378,102,157.21 | 4,404,350,058.85 | 1,95% |

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan hasil dari penghitungan rumus sebelumnya menyatakan untuk kontribusi pajak hiburan terhadap pendapatan asli daerah masuk dalam kategori sangat rendah. Demikian tidak membuat pajak hiburan tidak berkontribusi secara besar, karena dengan besarnya jumlah pendapatan asli daerah memungkinkan bahwa penerimaan pajak di sektor lain jauh lebih tinggi dibanding pajak hiburan, artinya ada pajak restoran, pajak parkir dan pajak hotel dan pajak yang masih menggunakan manual dalam penarikannya memiliki potensi yang besar dan penerimaan yang

besar sehingga pajak hiburan masih dalam kategori sangat rendah. Kemudian berdasarkan table di atas menunjukkan penerimaan pajak hiburan maksimal hanya menyentuh kurang dari 2% untuk pendapatan asli daerah. Maka dari itu penting untuk optimalisasi dalam hal penggalian potensi dan memanfaatkan pemungutan pajak dengan sistem *online* untuk meningkatkan hal tersebut.

2. Upaya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Dalam Mengoptimalkan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online* (*e-Tax*)

a. Pemaksimalan Fungsi *Internal* dan *Eksternal*

Badan Pelayanan Pajak Daerah bertugas untuk memaksimalkan potensi dari seluruh pajak daerah yang ada di kota Malang. Dalam hal ini tentu saja mereka membutuhkan beberapa strategi untuk membuat penerimaan daerah menjadi maksimal. Bentuk strategi yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yakni dengan memaksimalkan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi.

Prakosa (2004:10) mengungkapkan bahwa *Ekstensifikasi* adalah usaha-usaha menggali sumber pajak daerah yang baru. Namun dalam *Ekstensifikasi* ini khususnya yang bersumber pada pajak daerah tidak boleh bertentangan dengan kebijakan pokok nasional. Pungutan pajak daerah yang dilaksanakan tidak hanya sebagai untuk menggali pendapatan daerah saja namun juga untuk melaksanakan fungsi fiskal lainnya agar tidak memberatkan masyarakat. Kemudian Suparno (2010:12) menyatakan bahwa ekstensifikasi adalah upaya yang dilakukan

pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara yang ditempuh dengan perluasan, baik objek maupun subjek pajak. Sementara yang dimaksud intensifikasi adalah memaksimalkan pajak yang telah ada dengan maksimal. Dengan memanfaatkan pajak yang ada dan memperbaiki sistem kerja akan berdampak kepada pemaksimalan penerimaan sektor pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa kegiatan yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah dalam rangka mengoptimalisasi penerimaan pajak hiburan yakni sebagai berikut:

- 1) Menerapkan *intensifikasi* terhadap wajib pajak yang sudah ada dengan cara melakukan pendataan dan survey lokasi kepada wajib pajak hiburan
- 2) Penerapan penggunaan *e-Tax* di setiap wajib pajak yang masuk kategori berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 (Pajak Hiburan, Hotel, Restoran, dan Tempat parkir)
- 3) Menerapkan kegiatan *ekstensifikasi* yaitu dengan cara mencari wajib pajak baru yang belum terdaftar dimana setiap petugas atau UPL melakukan pencarian di area kerja mereka masing-masing

Peneliti mencoba menganalisis kegiatan tersebut dengan strategi *intensifikasi* dan ekstensifikasi. Berdasarkan teori ekstensifikasi yang diungkapkan oleh Prakosa dan Suparno bahwa kegiatan ekstensifikasi

merupakan bentuk pencarian wajib pajak baru yang belum terdaftar atau belum membayar pajak kepada pihak yang berwenang untuk meningkatkan penerimaan pajak. BP2D menerapkan kegiatan *ekstensifikasi* dengan cara mencari wajib pajak baru yang belum terdaftar dengan masing-masing UPL melakukan pencarian ke area kerja mereka masing-masing. Selain itu BP2D juga bekerjasama dengan Dinas perizinan untuk mendapatkan data calon wajib pajak yang belum terdaftar, karena setiap perusahaan yang ingin mendirikan usahanya di kota Malang harus melalui tahap perizinan ke dinas perizinan terlebih dahulu. Tentunya hal ini memudahkan UPL dalam bertugas mendata dan mencari wajib pajak. Kemudian untuk *intensifikasi* sendiri BP2D melakukan pendataan dan *survey* lokasi ke seluruh wajib pajak hiburan terdaftar untuk kemudian diterapkan penggunaan *e-Tax* berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 32 tahun 2013. Dalam pelaksanaannya tentu sosialisasi menjadi salah satu bentuk kegiatan intensifikasi yang dilakukan. Dengan penerapan *e-Tax* akan berdampak terhadap meningkatnya penerimaan pajak hiburan, selain karena memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran juga meminimalisir adanya kecurangan baik dari pihak wajib pajak ataupun oknum petugas pajak yang bisa disuap.

Dapat ditarik suatu kesimpulan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota

Malang sejalan dengan teori *ekstensifikasi* dan *intensifikasi* dikarenakan adanya kesamaan konsep dengan pelaksanaan fakta di lapangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan pemungutan pajak secara *online* di kota malang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam rangka meningkatkan penerimaan daerah. Pelayanan sistem *online* diharapkan dapat membantu para wajib pajak dalam membayar pajak serta meningkatkan kesadaran mereka akan kewajiban membayar pajak. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 dan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 tahun 2013 menjadi salah satu landasan diterapkan sistem pemungutan pajak secara *online*.

Pada penelitian ini peneliti mengambil tiga fokus yang dapat menjadi acuan dalam pembuatan penelitian, yang mana diantaranya adalah:

1. Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)*

Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yakni sebagai berikut:

- a. Komunikasi BP2D Kota Malang dengan Penguasha dan Masyarakat.
 - 1) Sosialisasi
- b. Ketentuan dan Prosedur pelaksanaan pemungutan pajak hiburan Secara *online* di Kota Malang .
 - 1) Pelaksanaan Kegiatan Pendataan dan Penetapan
 - 2) Pelaksanaan Pemungutan atau Pembayaran Pajak *Online*

c. Target Realisasi dan Kontribusi Pajak Hiburan di Kota Malang

2. Apa Upaya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam mengoptimalkan penerimaan Pajak Hiburan Melalui Sistem *Online (e-Tax)* yakni sebagai berikut :
 - a. Pemaksimalan fungsi internal dan eksternal

Kemudian dari ketiga fokus tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan BP2D kepada masyarakat berupa sosialisasi secara langsung baik secara masal dan juga kunjungan ke kantor wajib pajak dalam hal ini sejalan dengan teori media sosial dan prinsip komunikasi pemerintahan. Berikutnya terkait ketentuan dan prosedur pajak hiburan sejalan dengan Peraturan Walikota Nomor 32 tahun 2013 terkait tata acara pembayarannya, tidak lupa konsep *e-Government* juga di implementasikannya, dimana adanya penggunaan kemajuan teknologi pada pengelolaan pemerintahan. Berikutnya terkait dengan target, realisasi dan kontribusi kepada PAD, pada pajak hiburan dimulai tahun 2010-2016 selalu realisasinya melebihi target yang ditetapkan kemudian sangat disayangkan kontribusi pajak hiburan terhadap PAD masih begitu rendah.

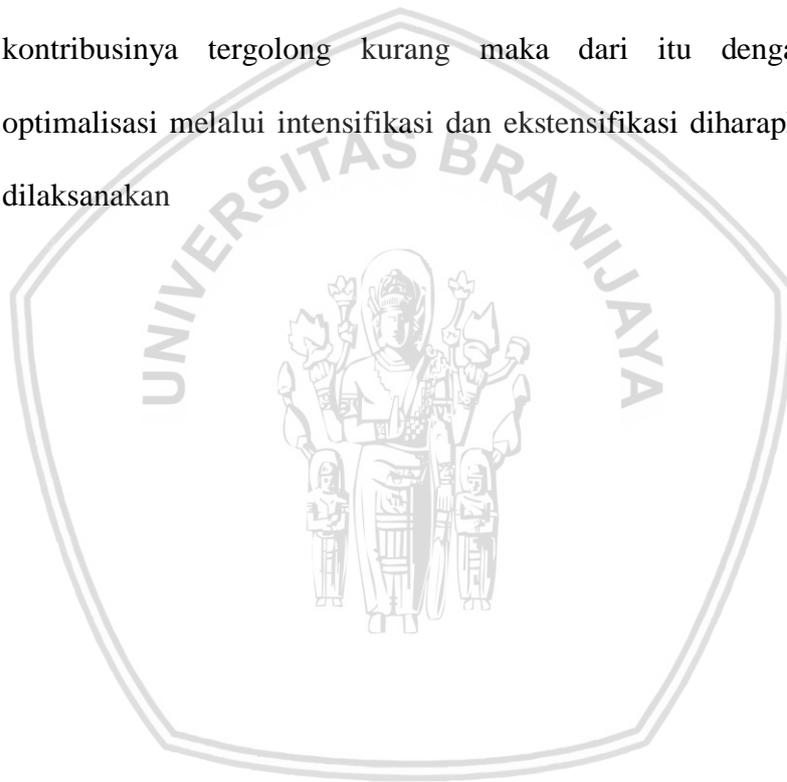
B. Saran

Peneliti mencoba memberikan saran kepada Badan Pelayanan Pajak Daerah, berdasarkan penelitian peneliti mencoba menganalisis kelemahan yang mungkin nanti bisa menjadi perhatian BP2D. berikut beberapa saran yang diberikan antara lain:

1. Penerapan *e-Tax* bukan hanya terpaku kepada yang sudah siap dan sesuai kriteria. Artinya *e-Tax* sudah tertulis di peraturan walikota namun belum

semua wajib pajak terdaftar menggunakannya, dalam hal ini peneliti berharap ketegasan dari BP2D untuk mempertegas sistem yang baru atau *online*. Karena jika hanya yang memenuhi kriteria dalam membayar *e-tax* tentu masih ada cara manual yang dijalankan dan membuat sistem administrasi bersifat ganda

2. Penggalian potensi wajib pajak harus terus ditingkatkan melihat kontribusinya tergolong kurang maka dari itu dengan kegiatan optimalisasi melalui intensifikasi dan ekstensifikasi diharapkan semakin dilaksanakan



DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Fandy Tjiptono (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasan, Erliana.(2005). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, R.E. 2005. *E-Government-In Action*. Yogjakarta: Andi.
- Kaho, Josef Riwu. 2005. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia:Identifikasi Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Otonomi Daerah*.PT. Raja Grafindo Persada.Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*. Erlangga. Jakarta
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.

- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta
- Marihot,P.,Siahaan, 2008, Pajak Daerah . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2003. *Perpajakan. Edisi Revisi, Andi. Yogyakarta.*
- Munir, dasril H.et.al. 2004. *Kebijakan dan Manejemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : YPAPI
- Miles MB, Huberman A.M, dan Saldana J.2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications.
- Nasution, S. 2011. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Edisi Pertama, Cetakan kedua belas. Jakarta: Bumi Aksara
- Munir, dasril H.et.al. 2004. *Kebijakan dan Manejemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : YPAPI
- Miles MB, Huberman A.M, dan Saldana J.2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA : Sage Publications.
- Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetan, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah

Puspitosari Hesti dkk. 2012. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang : SETARA Press

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 58 Tahun 2005 Tentang
Pengelolaan Keuangan Daerah

Peraturan Daerah Kota Malang Nomer 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas
Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak
Daerah

Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provisio Of Public Servicee in Developing
Country*, Oxford University press, Washington DC.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka
Pelajar.

Soemitro, Rochmat, *Pajak Ditinjau dari Segi Hukum*, Bandung: PT Eresco 1988

Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press

Sinambela, Lijan Poltak. DKK. 2011 *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta : Bumi
Aksara

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta Bandung

UU No 33 tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah

UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas UU No 6 Tahun 1983
Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Soemitro, Rochmat, *Pajak Ditinjau dari Segi Hukum*, Bandung: PT Eresco 1988

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

Wiyono, Suko. 2006. *Otonomi Daerah Dalam Negara Hukum Indonesia*. Faza Media. Jakarta

Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Winardi, 1996. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Bandung : Tarsito.

