

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD)

Pada awalnya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang disebut Dinas Pendapatan Daerah Kotapraja Malang yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Nomor 4/U tanggal 01 Januari 1970. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan instansi pemerintah yang ruang lingkupnya menangani penerimaan daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupan Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas melaksanakan tugas pokoknya, yaitu menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan pendapatan daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang juga berfungsi sebagai pelaksana dalam meningkatkan pajak daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.

a. Lokasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Badan Pelayanan Pajak Daerah berada di Perkantoran Terpadu, menjadi satu dengan dinas-dinas lainnya, beralamatkan di Jalan Mayjen Sungkono, Gedung B Lantai 1. Badan Pelayanan Pajak Daerah yang berada cukup jauh dari pusat Kota Malang dapat ditempuh sekitar 30-50 menit perjalanan oleh masyarakat yang tinggal di pusat kota.

b. Tugas Pokok dan Fungsi BPPD Kota Malang

Badan pelayanan pajak daerah memiliki tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidanh pemungutan pajak daerah. Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Dinas Pendapatan Daerah memiliki tugas pokok melaksanakan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang pemungutan pajak darah. Dalam menyelenggarakan tugasnya, Dinas Pendapatan Daerah mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemungutan pajak daerah.
- 2) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 3) Pelaksanaan dan pengawasan pendapatan, pendaftaran, penetapan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 4) Penyusunan dan pengembangan potensi PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 5) Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 6) Pelaksanaan pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya
- 7) Pelaksanaan penyelesaian keberatan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.

- 8) Pelaksanaan penyelesaian permohonan pembetulan, pembetulan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan restitusi atas PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 9) Pembinaan dan pembukuan serta pelaporan atas pemungutan, dan penyetoran PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 10) Pengendalian benda-benda berharga PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 11) Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 12) Pelaksanaan penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).
- 13) Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak.
- 14) Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran hukum di bidang pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 15) Pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan asset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tupoksi.
- 16) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tupoksi.
- 17) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya.

- 18) Pengelolaan administrasi umum, meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, dan kearsipan.
- 19) Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimum (SPM).
- 20) Penyusunan dan pelaksanaan Standart Pelayanan Publik (SPP) dan Standart Operasional dan Prosedur (SOP).
- 21) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan.
- 22) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pajak daerah.
- 23) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui portal Pemerintah Daerah.
- 24) Pemberdayaan dan Pembinaan jabatan fungsional.
- 25) Penyelenggara UPT dan jabatan fungsional.
- 26) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tupoksi, serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

c. Struktur Organisasi

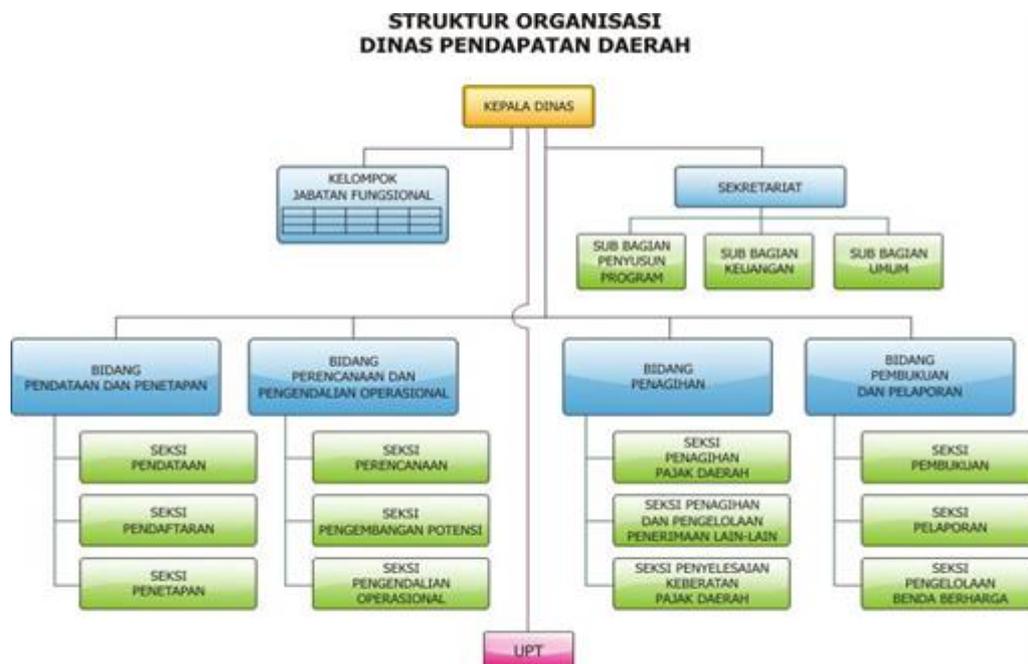
Badan pelayanan pajak daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh seorang sekretaris yang dibantu oleh 3 sub bagian, antara lain sub bagian penyusunan program, sub bagian keuangan, sub bagian umum dan 4 (empat) orang Kepala Bidang, antara lain Bidang Penagihan, dan Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi yang masing-masing

bidangnya dibantu 3 seksi. Struktur Badan Pelayanan Pajak Daerah dapat dilihat pada Gambar 5.

d. Visi dan Misi

Visi dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah ***“Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Daerah yang Adil, Terukur, dan Akuntabel dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Daerah”***. Visi tersebut berarti bahwa pelaksanaan pembangunan Kota Malang untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota bermartabat dapat diwujudkan dengan adanya ketersediaan dana yang salah satunya bersumber dari pajak daerah. Sedangkan Misi BPPD Kota Malang yaitu sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan sumber-sumber pendapatan daerah.
- 2) Mewujudkan pelayanan perpajakan berbasis IT
- 3) Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas
- 4) Mewujudkan pengelolaan pajak daerah yang berkeadilan dan keberpihakan terhadap rakyat kecil.



Gambar 5. Struktur Organisasi

Sumber : *Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang*

B. Penyajian Data dan Analisis Data

1. Gambaran umum Tata Cara Pelaporan Pajak Hotel Melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADe)

Pembangunan Nasional merupakan pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka negara harus menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan memberikan definisi pajak yang menyatakan bahwa ,

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

Pembayaran pajak merupakan perwujudan kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk ikut secara langsung dan bersama-sama melaksanakan pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dan berperan serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), maka pemerintah Kota Malang meluncurkan aplikasi sistem aplikasi mobile pajak daerah atau disebut SAMPADE. Sistem aplikasi yang digunakan yaitu berupa *software* yang digunakan untuk pengelolaan pajak bumi dan bangunan serta pajak daerah Kota Malang. Sebelumnya daerah lain juga menggunakan sistem informasi dalam mengumpulkan informasi tentang perpajakan serta untuk mengelola sistem pajak secara *online*. Sistem pajak secara *online* itu sebagai salah satu upaya untuk mengurangi adanya kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak restoran, hotel, dan tempat hiburan yang dikelola oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang. Sebelum adanya sistem *online* seperti peluncuran SAMPADE, sistem pelaporan pajak daerah di Kota Malang menggunakan sistem konvensional dan pendapatan pajak sebelum adanya sistem *online* juga sudah mencapai target pendapatan daerah, namun demi memudahkan

dari segi wajib pajak dan pihak BPPD, maka dibuatlah program sistem online dalam hal pembayaran dan pelaporan pajak daerah demi mengatasi rasio perbedaan jumlah pegawai pajak dengan wajib pajak di Kota Malang. Sistem pajak *online* juga sebagai salah satu upaya pemberantasan korupsi dari sektor pajak. Program *Online* ini, para wajib pajak tidak akan bisa memanipulasi besaran pajak yang harus dibayarkan dan ini salah satu formula bagaimana cara mengatasi dan merubah sistem yang baik di Kota Malang. Sistem pajak *online* ini, sangat menguntungkan para pengusaha restoran, hotel, dan tempat hiburan yang ada di Kota Malang. Wajib pajak akan menggunakan sistem *online* semua dalam melaporkan pajaknya. Penganggaran pada penerapan pelaporan perpajakan menggunakan SAMPADE ini anggaran program pajak *online* untuk pengadaan perangkat *hardware* dan software serta maintenance disiapkan pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang. Sedangkan anggaran operasional pelaksanaan dialokasikan dalam bentuk kegiatan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang setiap tahunnya.

a. Pengertian SAMPADE

Menurut wawancara dengan informan A menyatakan bahwa,

“SAMPADE adalah layanan pelaporan perpajakan yang pastinya memudahkan wajib pajak untuk mengakses informasi perpajakannya, bisa digunakan dimana pun dan kapan pun. Wajib pajak mengirimkan data pelaporan tersebut melalui media *software online* ke sistem pajak.”

Hal ini juga diperjelas oleh informan B bahwa,

“SAMPADA ini merupakan suatu sistem, teknologi, atau alat yang mempermudah pelaporan pajak hotel maupun pajak daerah lainnya secara *online*. Menurut saya menggunakan SAMPADA ini akan lebih memudahkan dalam mengkonfirmasi hasil pembayaran pajaknya ya, tanpa harus ke kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) untuk melaporkan pajaknya secara konvensional.”

Menurut peneliti mendapatkan kesimpulan dari kedua pendapat dari informan bahwa SAMPADA adalah sistem teknologi atau alat yang memudahkan wajib pajak untuk melaporkan dan mengkonfirmasi pajak daerahnya melalui media *software* secara *online*, serta mengakses informasi perpajakannya dimana pun dan kapan pun. Berikut adalah tampilan beranda dan informasi dari aplikasi SAMPADA.



Gambar 6. Tampilan Beranda SAMPADA

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

SAMPADE yang merupakan pelengkap dari sistem *e-Tax* tetapi menurut informan A bahwa,

“SAMPADE dan *e-Tax* berdiri sendiri dan kedepannya akan diintegrasikan untuk semakin memudahkan para wajib pajak. SAMPADE awalnya diutamakan untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) karena lebih mudah dalam menjangkau wajib pajak. Pajak daerah lainnya seperti pajak restoran, pajak hotel, pajak parkir, dan pajak hiburan untuk melengkapi dari aplikasi SAMPADE tersebut.”

Sesuai dengan Informan C bahwa,

“*e-Tax* itu sudah berjalan dari tahun 2013 lalu, namun dengan SAMPADE yang diluncurkan Mei 2018 lalu maka semakin melengkapi namun berdiri sendiri, yaa menurut saya itu adalah hal bagus untuk meningkatkan PAD ya.”

SAMPADE memang seharusnya melengkapi sistem *e-Tax* yang sudah berjalan lebih dulu dari tahun 2013 dan BPPD harus cepat mengintegrasikannya supaya tidak membingungkan wajib pajak untuk memilih sistem pembayaran dan pelaporan pajak.

Penerapan SAMPADE merupakan sebuah tindakan yang dilakukan BPPD untuk mencapai tujuan dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak, Unsur-unsur penerapan SAMPADE meliputi :

- 1) Diluncurkannya SAMPADE pada bulan Mei 2018
- 2) Adanya kelompok target, masyarakat (terutama pajak hotel, restoran, parkir, dan hiburan) menjadi sasaran pihak BPPD untuk berpartisipasi dan melakukan kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan yang ada, diharapkan wajib pajak menerima manfaat dari tujuan BPPD menerapkan program tersebut.

- 3) Adanya pelaksanaan, terkait penerapan pembayaran tentunya ada baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut diantaranya : Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi, Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang beserta seluruh jajaran, pihak perbankan dalam hal ini adalah PT. Bank Jawa Timur Wilayah Malang serta wajib pajak Kota Malang
 - 4) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik
- b. Tata cara pelaporan dan kategori pajak hotel menggunakan SAMPADE

Sesuai pernyataan oleh informan A bahwa,

“Jadi, pelaporan setelah objek pajaknya ini sudah didaftarkan, nanti tinggal wajib pajak bisa mengisi form SPTPD di aplikasi SAMPADE itu, jadi tinggal entry aja terus submit nanti setelah dikirim, petugas kami disini akan melakukan pengecekan , setelah itu kita melakukan penetapan nah setelah itu hasilnya kan kembali ke wajib pajak form sptpnya, nah setelah itu wajib pajak bisa membayar di bank. Setelah membayar di bank, nanti wajib pajak bisa memfoto atau menscreenshot atau mungkin scan hasil bukti setorannya dan dikirimkan lagi via SAMPADE, nanti di bagian bendahara akan melakukan pengecekan apakah benar ada pembayaran untuk objek pajak ini dengan nilai sekian nanti langsung dilunaskan.”

Tahap pelaksanaan teknis dimulai awal bulan berjalan, wajib pajak mendaftarkan objek pajak nya ke kantor BPPD untuk diverifikasi, setelah itu wajib pajak dapat mengunduh aplikasi SAMPADE di playstore lalu mendaftarkan kembali objek pajak nya di aplikasi SAMPADE. Hal ini dilakukan demi kerahasiaan data wajib pajak, selanjutnya wajib pajak bisa mengisi form SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) setelah di submit

data akan terkirim ke server BPPD. Pihak BPPD akan melakukan pengecekan dan apabila data yang dikirim benar, maka akan langsung ditetapkan. Hasil nya akan kembali ke wajib pajak form SPTPD nya, dan segera membayar pajak terutang ke bank. Bukti pembayaran di foto atau di scan dan dikirimkan lagi lewat aplikasi SAMPADE. Pihak bendahara akan melakukan pengecekan apakah benar dengan data bukti pembayaran yang telah dikirim wajib pajak, jika benar maka wajib pajak akan mendapatkan bukti pelunasan dari BPPD. Admin BPPD melakukan monitoring secara online dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Berdasarkan penyajian data pada implementasi sistem pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE, Tata cara pemungutan semua sama bagi yang menggunakan aplikasi tersebut. Karena ada *e-Tax* maka hotel-hotel yang ada lebih memilih *e-Tax* untuk melakukan pembayaran dan pelaporan daripada menggunakan SAMPADE. Wajib pajak hotel yang menggunakan SAMPADE yaitu wajib pajak rumah kos yang termasuk juga pajak hotel. Wajib pajak hotel masih belum semua menggunakan SAMPADE, maka dari itu pihak BPPD terus menghimbau wajib pajak untuk menggunakan SAMPADE dan melakukan sosialisasi setiap bulannya. Kategori pajak yang bisa digunakan untuk pelaporan pada SAMPADE yaitu semua pajak daerah kota malang. Wajib pajak hotel yang menggunakan SAMPADE sesuai dengan pernyataan informan A bahwa

“SAMPADE untuk pajak hotel yaitu kategori wajib pajak rumah kos, karena hotel sudah menerapkan *e-Tax* sedangkan untuk wajib

pajak rumah kos belum dijangkau oleh *e-Tax* maka dari itu SAMPADE sebagai alat pelaporan pajak hotel demi menaati kewajiban perpajakannya.”

Menurut informan B tentang pajak hotel bahwa,

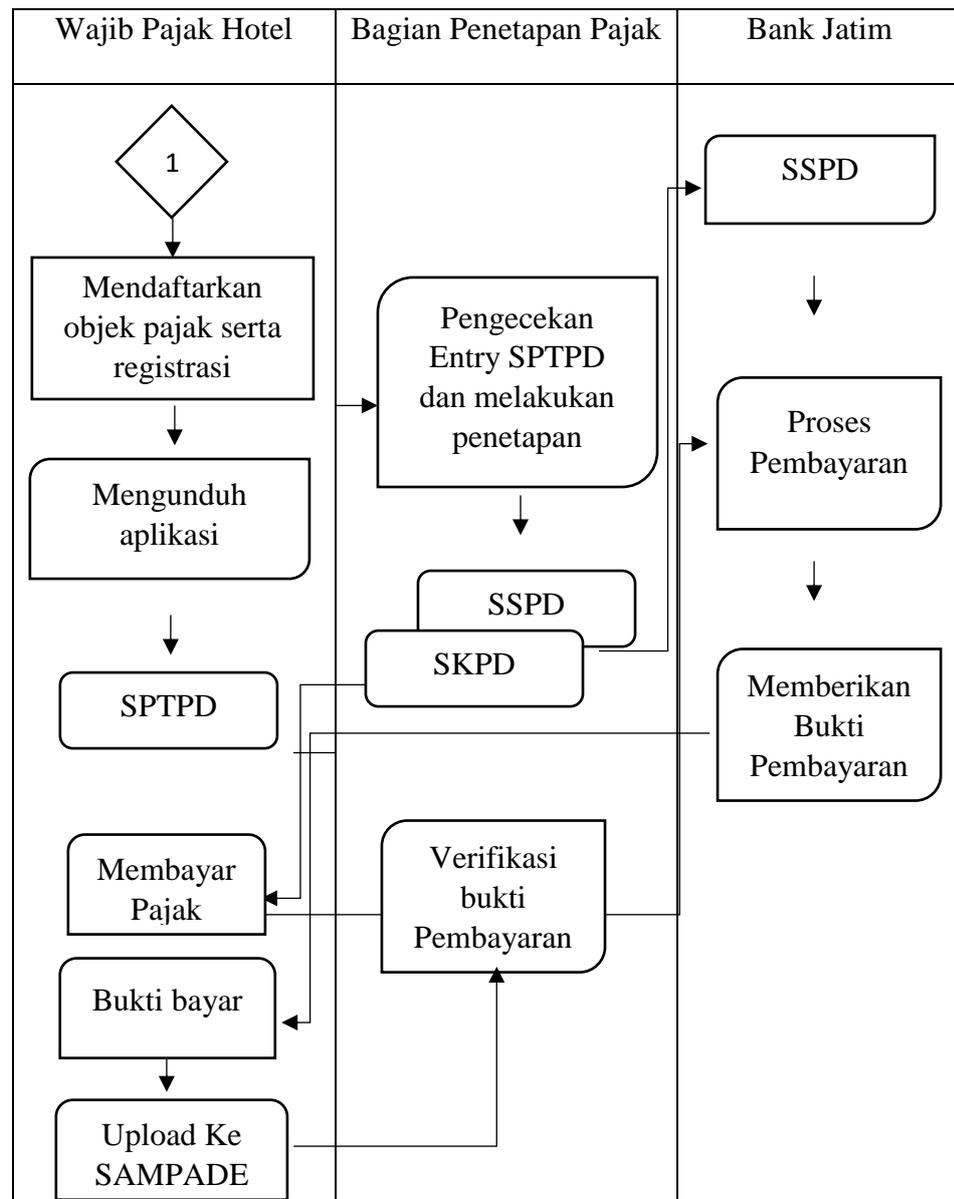
“pajak hotel merupakan salah satu pajak daerah yang sistem pemungutannya secara *self assessment* atau menghitung sendiri dan pembayaran pajaknya lewat bank.”

Lebih lanjut menurut menjelaskan tentang pengertian hotel dan pajak hotel adalah Hotel yaitu pengertiannya fasilitas penyedia jasa penginapan atau peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, rumah penginapan, dan sejenisnya serta rumah kos dengan kamar lebih dari 10 kamar. Pajak hotel adalah pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan serta jasa penggunaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel. Daerah Kota Malang menetapkan tarif pajak hotel adalah sebesar 10% dan untuk rumah kos yang memiliki lebih dari 10 kamar tarif pajaknya adalah 5%. Besaran pokok pajak hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajaknya.

Menurut informan A bahwa jumlah wajib pajak hotel sebagaimana disebutkan dalam data sekunder yaitu berupa rumah kos yang menggunakan SAMPADE ada 378 wajib pajak. Data tersebut sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah wajib pajak hotel yang tertera pada tabel 1 di latar belakang

disebutkan bahwa ada 1.152 wajib pajak hotel per juni 2018 tetapi hanya sedikit yang memakai SAMPADE sebagai sarana pelaporannya. Berikut dibawah ini adalah tata cara pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE yaitu tercantum pada tabel 5.

Tabel 5. Tata Cara Pelaporan Pajak Hotel Menggunakan SAMPADE



2. Implementasi Sistem Pelaporan Pajak Hotel menggunakan SAMPADE

Penerapan pelaporan SAMPADE dengan sebuah sistem merupakan suatu proses untuk menempatkan sistem informasi baru ke dalam sistem yang sudah ada (sistem lama) yang berfungsi sebagai aplikasi pelaporan pajak hotel. Penerapan sistem di BPPD Kota Malang telah diterapkan dalam bentuk pembayaran pajak yang sistem pemungutannya *self assesment* termasuk pajak hotel. SAMPADE merupakan inovasi dari sistem lama yaitu pelaporan pajak hotel dengan sistem konvensional. Sistem pelaporan sebelum diberlakukannya SAMPADE menurut informan C bahwa,

“Sebelum adanya SAMPADE ini kan masih menggunakan sistem konvensional, nah wajib pajak melaporkan pajak daerahnya secara manual dengan datang ke kantor BPPD membawa SPTPD setelah itu akan diverifikasi oleh pihak BPPD. Sistem pelaporan yang konvensional membuat wajib pajak kadang-kadang kurang tepat waktu, Sedangkan setelah diluncurkannya SAMPADE bulan Mei 2018 maka mendapatkan perubahan yang cukup signifikan untuk sisi administrasi dan sama-sama dimudahkan untuk sisi wajib pajak serta pihak BPPD”

BPPD Kota Malang mulai menerapkan sistem SAMPADE sejak bulan Mei tahun 2018. Penerapan sistem SAMPADE ini sebagai terobosan dan inovasi pelaporan pajak hotel dengan tujuannya adalah menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan sistem SAMPADE pada BPPD Kota Malang dapat dilihat dari beberapa indikator keberhasilan sistem menurut DeLone and McLean (2013:9-30):

a. Deskripsi Argumen terkait Keberhasilan SAMPADE :

1) Kualitas Sistem

Sistem SAMPADE merupakan sebuah sistem aplikasi pelaporan menggunakan *software*. Sistem ini telah resmi karena telah diresmikan oleh Walikota Malang pada saat event jalan sehat bulan Mei 2018. Penerimaan pajak daerah terutama berasal dari restoran, hotel, hiburan dan parkir yang pencatatan transaksi dan pelaporan secara *online*.

2) Kualitas Informasi

Sistem yang berkualitas juga dilengkapi dengan informasi yang berkualitas. Informasi pada pelaporan pajak hotel menurut informan B bahwa

“Sistem SAMPADE ini sudah berkualitas karena sumbernya langsung dari BPPD dan ketika wajib pajak ingin mencari informasi di aplikasi tersebut langsung tertera di bagian informasi. Pelayanan terhadap wajib pajak adalah nomor satu dengan pelayanan yang sederhana dengan prosedur yang mudah dipahami dan cepat dalam memberikan pelayanan, aman, akuntabel, dan informatif serta didukung sarana dan prasarana yang nyaman. Maka dari itu menurut saya kualitasnya sudah lumayan bagus.”

sudah berkualitas karena informasi bersumber dari BPPD serta dari vendor yang ahli. Informasi pelaporan pada SAMPADE langsung tertera didalam aplikasi tersebut. Program sistem ini merupakan informasi tambahan yang membantu dalam memberikan informasi yang sesuai.

3) Kualitas Pelayanan

Diterapkannya SAMPADE di Kota Malang merupakan bentuk terobosan untuk menjawab berbagai macam tuntutan dan harapan

sebagian wajib pajak hotel Kota Malang. Menurut informan B bahwa pengadaan SAMPADE ini menghadirkan suatu terobosan baru dalam pelaporan pajak. Pejabat BPPD terkait dengan menerapkan sistem pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE dengan memperhatikan kualitas dalam pelayanan. Wajib pajak sebagai pengguna dalam mengakses aplikasi SAMPADE sesuai dengan kebutuhannya, baik untuk mendapatkan informasi mengenai pajak maupun dalam pelaporan pajak hotel. Menurut wawancara dengan informan B kualitas pelayanan SAMPADE merupakan pelayanan sederhana dengan prosedur yang mudah dipahami, cepat dalam memberikan pelayanan, aman, akuntabel dan informatif serta didukung sarana dan prasarana yang sesuai dan nyaman. Selain untuk mencegah hilangnya potensi kecurangan akibat wajib pajak tidak transparan terhadap transaksi data.

Analisis terkait keberhasilan SAMPADE yaitu suatu sistem perlu diukur keberhasilannya untuk mengetahui apakah sistem tersebut sesuai untuk mengimplementasikan tujuan yang diciptakan. Salah satu keberhasilan untuk mengimplementasikan sistem pelaporan pajak secara *online* adalah dengan menerapkan sistem yang berkualitas, informasi yang berkualitas, dan kualitas pelayanan menurut DeLone and McLean (2013:9-30) :

- 1) Kualitas Sistem

Kualitas sistem berhubungan dengan kemudahan dalam mengakses penggunaan sistem oleh pengguna. Sistem SAMPADE dirancang untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak. Kemudahan tersebut antara lain :

- a) Kemudahan untuk digunakan (Pengoperasian) yaitu, pada sistem SAMPADE wajib pajak cukup menginput data objek pajak untuk di submit setelah itu tinggal menunggu verifikasi dari BPPD.
- b) Kemudahan kecepatan akses yaitu sistem SAMPADE jika dilihat dari kecepatan akses, yaitu kecepatan akses dilihat ketanggapan BPPD dalam mengkonfirmasi data-data yang telah dikirimkan oleh wajib pajak.

2) Kualitas Informasi

Informasi merupakan salah satu elemen dalam manajemen pada penerapan Sistem SAMPADE, dengan adanya informasi pihak BPPD dapat mengetahui informasi mengenai sistem SAMPADE. Berikut merupakan klasifikasi kualitas informasi pada sistem SAMPADE Kota Malang :

- a) Lengkap, yaitu informasi yang ditampilkan pada suatu sistem SAMPADE ini sesuai dengan pelayanan mengenai pajak hotel, informasi ini tersedia berbagai macam yang ditampilkan pada aplikasi yang ada di SAMPADE.

- b) Relevan, yaitu sistem SAMPADE diterapkan untuk memenuhi kemajuan teknologi saat ini. Kemudahan akses suatu informasi sebuah organisasi menjadi tantangan bagi organisasi berbasis pemerintahan untuk menerapkan sistem informasi. Penerapan sistem informasi yang baik adalah suatu sistem yang memenuhi kebutuhan manusia.
- c) Akurat, yaitu ada sistem informasi SAMPADE ini data-data yang ditampilkan sangatlah akurat, karena bersumber dari fenomena-fenomena masyarakat dalam hal pembayaran pajak hotel yang terhutang.
- d) Tepat waktu, yaitu sistem informasi SAMPADE bertujuan agar wajib pajak Kota Malang mendapatkan informasi yang berkualitas dari BPPD.

3) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan SAMPADE pada BPPD Kota Malang masih belum prima dibuktikan masih terdapat kekurangan yaitu masih menggunakan cara pembayaran manual dalam melayani Wajib Pajak, meskipun belum sepenuhnya prima tetapi sistem SAMPADE juga memiliki kelebihan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan prosedur pelaporan. Berikut merupakan unsur kualitas pelayanan sistem SAMPADE :

- a) Kecepatan Respon, yaitu sistem SAMPADE merupakan sistem yang memberikan fasilitas kepada wajib pajak berupa sarana pelaporan dan informasi tentang pajak hotel.
- b) Jaminan, yaitu menggunakan sistem SAMPADE wajib pajak akan mendapatkan keakuratan dalam pelaporan pajak hotel, karena SAMPADE telah terhubung dengan database di BPPD secara langsung.
- c) Empati, yaitu menggunakan sistem SAMPADE dapat memberikan informasi yang sesuai kebutuhan wajib pajak mengenai status pelayanan dan pelaporan pajak hotel.

b. Perangkat yang mendukung SAMPADE

Berbagai macam perangkat yang mendukung dibalik jalannya aplikasi SAMPADE yaitu dibutuhkan beberapa perangkat *hardware* dan *software* berikut ini yaitu :

1) Database Server

Server ini melayani *client* yang membutuhkan sebuah layanan untuk menyimpan database. port yang digunakan untuk *Database Server* biasanya 3306 (Mysql) dan 5432 (PgSQL).

2) Modem SMS

Modem SMS adalah sebuah sistem aplikasi komputer yang berfungsi untuk memudahkan pengelolaan pengiriman sms kebanyak

dan juga menerima sms dari banyak nomor, berjalan 2 arah, kirim dan terima. Seperti digunakan untuk sms center layanan masyarakat oleh sebuah perusahaan atau instansi pemerintah.

3) Aplikasi Server

Server ini bertugas menjalankan aplikasi tertentu yang menyediakan sumber dayanya untuk dapat diproses komputer lainnya di jaringan. Yang termasuk dalam kategori jenis *server* ini adalah *server-server* yang menjalankan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk program-program tertentu seperti program yang berhubungan dengan fungsi *accounting*, penjualan, dan lain sebagainya.

4) UPS

UPS merupakan alat yang digunakan untuk memback up aliran listrik ketika terjadi pemadaman listrik. UPS ini berfungsi agar peralatan elektronik tidak mati ketika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba.

5) Koneksi Internet

Internet adalah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan jutaan bahkan milyaran jaringan komputer dengan berbagai tipe dan jenis, dengan menggunakan tipe komunikasi seperti telepon, satelit dan lain sebagainya. Akses internet sekarang semakin tinggi setiap waktu. Aplikasi SAMPADDE merupakan aplikasi yang berfungsi untuk membantu para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Reformasi Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan khususnya Pajak Hotel adalah sebagai gambar nyata prosedur administrasi pelayanan pada BPPD Kota Malang. Prosedur ini dapat dilihat dari panjangnya sistem administrasi perpajakan mulai dari pendataan Wajib Pajak, pembayaran, pelaporan, pemeriksaan sampai pengelola dan penerimaan Pajak Asli Daerah. Tujuan utama modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya bukan memangkas panjangnya prosedur pengelolaan administrasi, tetapi merubah pengelolaan administrasinya dari sebelumnya yang serba konvensional atau manual yang dikerjakan dengan kertas menjadi berbasis *online*. Sesuai dengan pernyataan informan A bahwa,

“Ya betul, jadi SAMPADE ini salah satu inovasi yang arahnya kesitu juga untuk reformasi administrasi perpajakan.”

Reformasi administrasi di Kantor BPPD Kota Malang salah satunya dengan menerapkan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan di BPPD Kota Malang dengan menerapkan teknologi dan informasi menerapkan masukan dari Pemerintah Daerah untuk menerapkan *e-Government*. Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya wajib pajak.

3. Dukungan dan Hambatan dalam Penerapan SAMPADE

Sejak tahun 2018 pelaksanaan penerapan SAMPADE mulai bergerak, dalam pelaksanaan pelayanan tersebut terdapat *opportunity* (peluang) yang merupakan situasi yang menguntungkan dalam lingkungan BPPD. BPPD

dapat menggunakan peluang yang ada untuk mengembangkan aplikasi SAMPADE tersebut seperti dukungan yang menopang jalannya pelaksanaan pelayanan perpajakan, faktor pendukungnya adalah sebagai berikut :

Menurut Informan A menyatakan bahwa,

“Faktor pendukung jalannya SAMPADE yaitu dengan melakukan pendekatan dan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara memberikan pengetahuan cara penggunaan aplikasi SAMPADE sesuai ketentuan dari BPPD.”

Sejalan dengan pendapat dari informan B bahwa,

“selama ini pihak BPPD berupaya dengan menghimbau dan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak tentang penggunaan SAMPADE yang harus sesuai prosedur dari pihak BPPD, karena itu nantinya juga untuk kemudahan dari wajib pajak juga.”

Menurut informan A, melakukan pendekatan dan sosialisasi kepada wajib pajak. Contohnya penggunaan aplikasi SAMPADE sesuai ketentuan dari BPPD. Informan B menyatakan bahwa selama ini pihak BPPD berupaya dengan menghimbau dan seperti informan A dengan sosialisasi. Sosialisasi tersebut ditekankan dengan manfaat aplikasi SAMPADE akan mempermudah pelaporan dimanapun dan kapanpun, sosialisasi tersebut dibuat semenarik mungkin agar wajib pajak penasaran dan ikut berpartisipasi bahkan tertarik.

Menurut informan B bahwa,

“BPPD berupaya mengatasi hambatan dan membuat dukungan melalui program dengan memberikan apresiasi kepada wajib pajak yang sudah melakukan kewajibannya dengan baik. Contohnya yaitu bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak daerah akan mendapatkan kupon jalan sehat untuk mendapatkan hadiah *doorprize* 1 (satu) buah mobil dan banyak

hadiah lainnya demi mendapatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak daerahnya serta memanfaatkan fasilitas teknologi yang diluncurkan BPPD Kota Malang yaitu SAMPADE sebagai media pelaporan pajak daerah.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana BPPD Kota Malang sangat membantu dan efektif sebagai upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah. Sarana dan prasarana yang memadai pada BPPD Kota Malang seharusnya dimanfaatkan dengan baik, kalau tidak hal tersebut hanya akan menjadi hal yang sia-sia dan tentunya akan merugikan pihak BPPD sendiri karena akan berakibat menurunnya penerimaan pajak daerah Kota Malang.

Sistem informasi merupakan faktor penting dalam mengakomodir pengelolaan pajak daerah. Adanya sistem informasi yang terakomodir dan sistematis dapat meningkatkan kinerja organisasi. Sistem informasi yang diterapkan oleh BPPD Kota Malang dalam mengelola pajak daerah saat ini menjadi prasaran yang sangat membantu dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah serta mendukung dari reformasi administrasi perpajakan. Sistem informasi yang digunakan oleh BPPD Kota Malang yaitu SAMPADE. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa BPPD Kota Malang selalu berusaha untuk mengikuti sistem informasi terbaru guna untuk mengoptimalkan kinerja aparatur BPPD dalam mengelola pajak daerah Kota Malang. Sistem dan informasi yang ada pada BPPD Kota Malang belum sempurna, oleh karena itu perbaikan dan pendampingan sistem informasi yang digunakan selalu dilakukan.

Menurut kesimpulan diatas, faktor dukungan implementasi sistem pelaporan SAMPADE antara lain adalah perangkat *hardware* dan *software* SAMPADE, server induk pengelola, Sumber Daya Manusia (SDM), antara lain koneksi jaringan *online* yang stabil dan aman. Adapun faktor penghambat keberhasilan SAMPADE Kota Malang, secara garis besar faktor penghambat layanan sistem aplikasi SAMPADE dipengaruhi beberapa hal. Faktor penghambat yaitu faktor yang muncul dari pelaksanaan suatu program. Awal pelaksanaan SAMPADE hingga saat ini masih banyak ditemui masalah-masalah yang menyebabkan belum maksimalnya pencapaian target dari penerapan SAMPADE, ini terlihat dari masih sedikitnya wajib pajak yang melapor menggunakan SAMPADE. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan masih rendahnya wajib pajak yang menggunakan SAMPADE, diantaranya sebagai berikut :

Pertama, menurut informan A hambatan dalam penerapan SAMPADE adalah banyak wajib pajak yang mengira setelah mengunduh aplikasi SAMPADE bisa melakukan berbagai macam pelaporan dan langsung bisa digunakan, namun masih harus mengikuti prosedur dari BPPD untuk menggunakan aplikasi SAMPADE. Wajib pajak yang tidak bisa langsung menggunakan aplikasi SAMPADE tersebut seharusnya mengikuti prosedur tetapi tidak dilanjutkan oleh wajib pajak, namun wajib pajak akhirnya memilih untuk melaporkan pajak daerahnya secara konvensional.

Kedua, informan A menjelaskan bahwa,

“Hambatan kedua dari sisi kami, karena ini aplikasi online dari sisi maintenance agak-agak ada aja masalahnya. Contohnya kemarin itu akhir tahun - awal tahun ini kita beberapa kali diserang (di *hack*), sehingga sementara aplikasi ini ditarik dan diperbaiki dulu, nanti setelah sudah kita anggap lebih aman kita berlakukan lagi.”

Sesuai dengan pernyataan tersebut aplikasi SAMPADE merupakan sistem *online* maka dalam hal *maintenance* masih banyak masalah-masalah yang ditemukan untuk memperbaiki aplikasi tersebut. Contohnya masalah ketika pihak IT memperbaiki bug aplikasi yang susah untuk diperbaiki. Ketiga, dari pihak BPPD diketahui bahwa aplikasi dan website diretas (*hack*) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. BPPD akan memperbaikinya serta akan mengamankan data terlebih dahulu setelah itu akan diluncurkan kembali secepatnya.

4. Kelebihan dan kekurangan SAMPADE

a. Kelebihan SAMPADE

Sejak diluncurkan nya aplikasi SAMPADE pada bulan mei 2018 oleh pemerintah kota Malang, SAMPADE ditujukan untuk memudahkan para wajib pajak dalam penghitungan pajak serta informasi pelaporan pajak daerah. Sesuai dengan pernyataan informan A bahwa,

“SAMPADE merupakan aplikasi yang praktis dapat digunakan oleh wajib pajak dimana pun dan kapan pun. Sebelumnya wajib pajak harus datang ke kantor BPPD untuk mengisi SPTPD, dengan adanya aplikasi SAMPADE ini wajib pajak dapat mendaftarkan objek pajaknya, melakukan pelaporan serta konfirmasi pembayaran pajak daerah dengan aplikasi SAMPADE tersebut.”

Perubahan dengan adanya aplikasi SAMPADE menurut peneliti sangat bagus dan buktinya Berkembangnya teknologi di zaman modern saat

ini tidak mampu dibendung lagi. Organisasi yang bersifat bisnis maupun publik berlomba-lomba untuk menerapkan kemajuan teknologi guna pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Teknologi yang semakin banyak digunakan saat ini oleh organisasi bisnis maupun publik adalah sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu tantangan dalam setiap organisasi, karena setiap organisasi dituntut untuk mengelola administrasi dengan baik dan mudah. Selain menjadi sebuah tantangan, sistem informasi juga menjadi sebuah peluang bagi suatu organisasi. Peluang tersebut berupa kemudahan administrasi yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai organisasi publik, BPPD dituntut untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam hal administrasi. Dewasa ini untuk menghadapi tantangan dan peluang dari sebuah sistem informasi, maka BPPD sejak bulan Mei 2018 menerapkan sistem informasi bernama Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE). SAMPADE merupakan sistem pelaporan pajak daerah secara *online* yang dilakukan wajib pajak hotel. SAMPADE merupakan layanan berupa pelaporan dan konfirmasi atas kewajiban perpajakan wajib pajak. Sehingga dengan adanya SAMPADE, wajib pajak dapat memonitoring objek pajaknya cukup lewat aplikasi SAMPADE. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada pihak BPPD, informan B menyatakan bahwa,

“SAMPADE cukup di akses menggunakan perangkat *handphone*, pelaporan dilakukan secara *online* dan penyetoran bisa melalui bank.”

Menurut hasil penelitian yang dilakukan pada pihak BPPD dapat diketahui bahwa pembayaran pajak daerah lewat bank, sedangkan pelaporan dilakukan melalui SAMPADE. Selain itu hasil observasi pada BPPD bahwa pihak BPPD mempunyai *server* yang dapat merekam dan menyimpan data wajib pajak yang melaporkan perpajakannya melalui aplikasi SAMPADE. Berdasarkan hasil penelitian pada pihak BPPD dapat diketahui bahwa tahap awal dari penggunaan aplikasi SAMPADE adalah wajib pajak mendaftarkan objek pajaknya ke kantor BPPD terlebih dahulu untuk di data oleh pihak BPPD, setelah itu wajib pajak dapat mengisi form SPTPD di aplikasi SAMPADE. Wajib pajak tinggal *entry* data setelah itu di *submit* dan akan terkirim ke *server* BPPD Kota Malang. Petugas akan melakukan pengecekan dan akan segera ditetapkan. Hasil dari penetapan SPTPDnya, maka setelah itu wajib pajak dapat membayar pajak hotelnya di bank. Bukti pembayaran yang didapat dari bank, wajib pajak dapat men *scan* bukti bayar tersebut untuk dikirimkan lewat SAMPADE. Bagian bendahara akan melakukan pengecekan apakah benar ada pembayaran untuk objek pajak yang dilaporkan. Hal tersebut juga merupakan kelebihan dari SAMPADE guna meningkatkan penerimaan pajak daerah dari pajak hotel. Kelebihan SAMPADE memberikan manfaat bagi BPPD Kota Malang dan wajib pajak. Manfaat untuk pemerintah khususnya BPPD :

- 1) Terbangunnya prinsip transparansi, fair dan akuntabel dalam mekanisme perpajakan daerah;
- 2) Terwujudnya efektifitas dan efisiensi pelayanan pajak daerah;

- 3) Perubahan paradigma pelayanan dari *by person* ke *by sistem*, efektif untuk meminimalisir dan bahkan menghapus potensi terjadinya manipulasi pelaporan serta pembayaran pajak daerah;
- 4) Wajib pajak akan lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terutang, terutama pajak hotel.
- 5) Pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel, dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- 6) Mendorong terwujudnya *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik);

b. Kekurangan SAMPADe

Sejak pemerintah Kota Malang meluncurkan SAMPADe pada tahun 2018 lalu, banyak wajib pajak yang belum mengetahui serta memahami apa itu aplikasi SAMPADe sesuai dengan wawancara terhadap informan A bahwa,

“Untuk kekurangan sih cenderung relatif, cuman tapi yang banyak kita temui biasanya perlu pelatihan kepada wajib pajak. Jadi kebanyakan wajib pajak setelah mendaftar itu tidak mengikuti alur yang di besarkan di SAMPADe, sehingga setelah download ya tidak bisa diapa”kan. Dikira setelah download nanti bisa melakukan langsung keluar pelaporan dll, tapi kan karena kembali lagi yang masalah kerahasiaan data, wajib pajak harus mengikut alur yang sudah dibesarkan di SAMPADe itu.”

Banyak wajib pajak yang belum menggunakan SAMPADe dan BPPD perlu mensosialisasikan SAMPADe ke wajib pajak untuk mengadakan

pelatihan tentang SAMPADE. BPPD mengalami kendala terhadap wajib pajak yang menggunakan SAMPADE tetapi tidak dioperasikan, hasilnya SAMPADE hanya sebagai pajangan di handphone wajib pajak. Wajib pajak khusus nya pajak hotel lebih banyak menggunakan e-Tax daripada menggunakan SAMPADE. Wajib pajak harus mengikuti alur ketentuan dari BPPD untuk menggunakan aplikasi SAMPADE demi kerahasiaan data wajib pajak.

Penerapan SAMPADE yang masih belum merata pada semua wajib pajak hotel menjadi persoalan dalam temuan peneliti. Menurut hasil wawancara kepada pihak BPPD, dapat diketahui bahwa perkembangan SAMPADE sendiri dalam posisi stagnan. Jumlah pengguna SAMPADE untuk wajib pajak hotel tidak meningkat atau berkembang dikarenakan penerapan aplikasi SAMPADE hanya sebagai pelaporan, untuk pembayaran tetap menggunakan sistem manual atau menggunakan e-Tax. Pelaporan menggunakan SAMPADE memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penerapan aplikasi tersebut saat pengoperasiannya. Menurut penyajian data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa masih banyak *weakness* (kekurangan) saat penggunaan daripada *strength* (kelebihan).

C. Pembahasan

1. Implementasi Sistem Pelaporan Pajak Hotel menggunakan SAMPADE

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia memunculkan keadaan dimana masyarakat lebih kritis dan menimbulkan

tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Mendukung peningkatan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan adanya suatu sistem informasi berbasis elektronik untuk mendukung dan meningkatkan mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu, pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dan berguna untuk membiayai pelaksanaan pembangunan daerah. Kantor BPPD Kota Malang didasarkan panduan manual mutu sesuai Strandard Operasional dan Prosedur (SOP) dan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2013 yang merupakan hasil amandemen dari Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2013 adalah, panduan manual mutu digunakan sebagai dasar dan panduan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak digunakan sebagai dasar dan panduan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Sebelum diberlakukannya reformasi dari segi administrasi perpajakan, sistem pelaporan menggunakan sistem konvensional yang dimana wajib pajak harus aktif melaporkan kewajiban perpajakan daerah nya kepada BPPD Kota Malang untuk dilakukan verifikasi dan BPPD Kota Malang kekurangan sumber daya manusia untuk melayani banyaknya wajib pajak yang akan melaporkan pajaknya , maka dari itu dibuat lah sistem *online* yang dimana wajib pajak tanpa harus ke kantor BPPD pun bisa melakukan kewajiban perpajakan nya untuk membayar dan melaporkan pajaknya. BPPD pun mengeluarkan program – program baru seperti e-Tax, e-BPHTB, SAMPADE dan lainnya. Adanya

sistem *online* sangat berpengaruh bagi kelangsungan jalannya administrasi perpajakan di BPPD Kota Malang. SAMPADE merupakan salah satu keluaran terbaru bagi wajib pajak untuk melaporkan pajaknya dengan aplikasi. BPPD menerapkan sistem pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE. SAMPADE merupakan layanan unggulan pelaporan pajak hotel secara *online* karena membutuhkan koneksi internet untuk mengirim data. SAMPADE menerapkan misi untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak hotel secara mudah dan efektif.

- a. Keberhasilan sebuah sistem sistem Mc Lean dan DeLone (2003) yaitu pada tiga dimensi antara lain dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas pelayanan pada BPPD Kota Malang. Peneliti membahas indikator kualitas sistem yang baik dengan menerapkan prinsip kecepatan akses kemudahan dalam kesederhanaan sistem. Sistem SAMPADE merupakan sistem yang memudahkan dengan tingkat persyaratan yang sedikit. Peneliti menemukan bahwa : *pertama*, kualitas sistem SAMPADE sangat sederhana dan memudahkan wajib pajak, wajib pajak cukup mengunduh aplikasi tersebut dan langsung mengisi data diri untuk mendaftar maka langsung bisa digunakan, khususnya untuk wajib pajak yang sudah mendaftar sebelumnya ke BPPD. *Kedua*, kualitas informasi harus mengandung unsur kelengkapan, relevan, dan akurat. Informasi sistem SAMPADE belum mencakup tiga unsur diatas. Sistem informasi belum berhasil karena SAMPADE belum mencakup sistem untuk pembayaran tetapi

hanya untuk pelaporan, sesuai pernyataan informan A bahwa kedepannya SAMPADE akan di Intregasikan dengan *e-Tax*. *Ketiga*, kualitas pelayanan, pelayanan berkualitas harus mengandung unsur kecepatan respon, kesederhanan, jaminan dan empati. Kantor BPPD telah menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi seoptimal mungkin melalui aplikasi SAMPADE.

Kantor BPPD sudah menerapkan sistem SAMPADE tetapi sistem SAMPADE belum sepenuhnya wajib pajak ikut berpartisipasi menggunakan aplikasi tersebut, adapun yang sudah menggunakan masih banyak juga yang melakukan pelaporannya ke BPPD terlebih dahulu. Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut belum efektif karena yang menggunakan SAMPADE tidak merata di Kota Malang dan belum cukup efektif secara kompetitif operasional. Pihak BPPD mengatakan SAMPADE belum sepenuhnya berhasil karena dari akurasi (*accuracy*) data transaksi dapat mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau mengubah data asli tersebut dan dalam keandalan sistem (*reability system*) BPPD belum mampu melayani kebutuhan pengguna tanpa ada kendala yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

b. Kelebihan dan Kekurangan SAMPADE

Peneliti akan membahas kelebihan dan kekurangan implementasi sistem pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE. Dijelaskan (Fitri, Firdausyuliani 2014) kelemahan adalah kekurangan atau

keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada perusahaan baik itu keterampilan atau kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi. Keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapabilitas manajemen, keterampilan pemasaran, dan citra merek dapat merupakan sumber kelemahan. Dari hasil wawancara yang telah peneliti analisis terdapat beberapa kekurangannya diantaranya banyak wajib pajak yang belum menggunakan SAMPADe dan BPPD perlu mensosialisasikan SAMPADe ke wajib pajak untuk mengadakan pelatihan tentang SAMPADe. BPPD mengalami kendala terhadap wajib pajak yang menggunakan SAMPADe tetapi tidak dioperasikan, hasilnya SAMPADe hanya sebagai pajangan di *handphone* wajib pajak. Wajib pajak khususnya pajak hotel lebih banyak menggunakan *e-Tax* daripada menggunakan SAMPADe. Wajib pajak harus mengikuti alur ketentuan dari BPPD untuk menggunakan aplikasi SAMPADe demi kerahasiaan data wajib pajak. Diketahui bahwa perkembangan SAMPADe sendiri dalam posisi stagnan. Jumlah pengguna SAMPADe untuk wajib pajak hotel tidak meningkat atau berkembang dikarenakan penerapan aplikasi SAMPADe hanya sebagai pelaporan, untuk pembayaran tetap menggunakan sistem manual atau menggunakan *e-Tax*.

Penerapan SAMPADE di Kota Malang tentunya juga memiliki kelebihan. Kelebihan dalam analisis *Strength Weakness Opportunity, Treats* (SWOT) dijelaskan oleh (Rangkuti, Freddy 2004) kelebihan adalah sebuah kekuatan yang terdapat unsur yang dapat diunggulkan oleh perusahaan tersebut seperti halnya produk yang dapat diandalkan. Selain itu kelebihan lainnya merupakan aplikasi yang praktis dapat digunakan oleh wajib pajak dimana pun dan kapan pun. Sebelumnya wajib pajak harus datang ke kantor BPPD untuk mengisi SPTPD, dengan adanya aplikasi SAMPADE ini wajib pajak dapat mendaftarkan objek pajaknya, melakukan pelaporan serta konfirmasi pembayaran pajak daerah dengan aplikasi SAMPADE tersebut. Dapat disimpulkan bahwa lebih banyak kekurangannya daripada kelebihan. Dapat dibahas sistem SAMPADE yang diterapkan oleh BPPD Kota Malang belum berhasil karena kebijakannya belum efektif atau belum sepenuhnya dapat dikaji. Karena Standar Operasionalnya Prosedur (SOP) nya pun belum ada, jadi perlu mensosialisasikan secara berlanjut ke wajib pajak.

2. SAMPADE dalam Mewujudkan Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi Administrasi Perpajakan menurut Nasucha (2005:14) adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Berdasarkan pendapat tersebut diketahui bahwa kantor BPPD sudah menerapkan reformasi administrasi perpajakan seperti contohnya dengan mengeluarkan sistem e-Tax, SAMPADE, e-BPHTB, dan program sistem

online lainnya, oleh karena itu demi berjalan nya reformasi administrasi perpajakan di Kota Malang, pemerintah Kota Malang serta BPPD Kota Malang menghimbau wajib pajak untuk mengikuti perkembangan teknologi dan sistem informasi sehingga mampu mendorong terwujudnya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

Peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor yang datang dari lingkungan eksternal seperti merugikan dalam pelaksanaan program kerja, mencegah pencapaian sasaran atau merusak strategi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam analisis *Strength Weakness Opportunity Treats* (SWOT) dijelaskan oleh Firdasyulianin (Rangkuti, Freddy 2004) peluang adalah berbagai hal dan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, serta kecenderungan-kecenderungan yang merupakan salah satu sumber peluang. Peneliti menemukan kecenderungan yang menguntungkan bagi pihak BPPD agar mencapai tujuan penerapan SAMPADe dari yang utama adalah disediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi BPPD untuk menjalankan SAMPADe. Dukungan yang akan dilakukan oleh pihak BPPD adalah himbauan dan sosialisasi kepada wajib pajak tentang keuntungan memakai aplikasi SAMPADe, pemberian kupon hadiah jalan sehat gratis supaya wajib pajak tertarik untuk menggunakan SAMPADe dan BPPD Pro aktif kepada wajib pajak dalam pelayanan serta kemudahan sistem untuk menggunakan aplikasi SAMPADe karena praktis digunakan dimanapun dan kapanpun.

Temuan hambatan penerapan pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Rangkuti, Freddy (2004) Temuan hambatan ancaman adalah faktor lingkungan yang tidak menguntungkan bagi suatu perusahaan dan jika tidak diatasi maka akan menjadi hambatan bagi perusahaan. Hambatan pada implementasi sistem pelaporan pajak hotel menggunakan SAMPADE adalah jaringan internet yang tidak stabil, sarana dan prasarana wajib pajak dalam pengoperasian SAMPADE diperlukan Handphone android yang memadai. Namun tidak semua wajib pajak menggunakan *Handphone* android. SAMPADE wajib diunduh di *playstore* yang dimana harus memadai untuk mengoperasikannya. Penghambat yang lain yaitu kurangnya pengetahuan tentang aplikasi SAMPADE, bahwa banyak wajib pajak hotel yang tidak mengetahui kelebihan dari aplikasi SAMPADE untuk melaporkan dan memudahkan kewajibannya sehingga tidak tertarik dengan aplikasi tersebut. Sebagian wajib pajak yang sudah mengunduh SAMPADE di *playstore*, namun sebagai pajangan saja, sehingga SAMPADE tidak digunakan atau diabaikan. Terakhir yaitu lemahnya sistem SAMPADE sehingga dapat diretas oleh *hacker* yang tidak bertanggung jawab.

O'Brien dan Marakas (2013) berpendapat bahwa implementasi sistem merupakan tahap pengembangan sistem dimana perangkat keras dan perangkat lunak diperoleh, dikembangkan, dan dipasang sistem diuji dan didokumentasikan dan orang dilatih untuk mengoperasikan dan

menggunakan sistem serta sebuah organisasi mengubah penggunaan sistem yang baru dikembangkan. Berdasarkan teori yang disampaikan O'Brien dan Marakas peneliti berpendapat jika, sebuah organisasi menerapkan sistem informasi seharusnya hambatan-hambatan yang menjadikan faktor penghambat sebuah penerapan sistem dapat dikaji kembali dengan berbagai kemungkinan yaitu BPPD sebagai pengelola dan penanggung jawab. BPPD Kota Malang telah berupaya memberikan solusi untuk mengatasi hambatan sistem SAMPADE yang direncanakan dengan strategi yang jelas, bagaimana manfaatnya, dan apakah solusi tersebut tepat sasaran, karena tujuannya memudahkan dalam melakukan evaluasi perbaikan untuk menjadi lebih baik dan terarah, solusi tersebut diantaranya dengan cara melaksanakan pendekatan, sosialisasi dan pengadaan kupon hadiah jalan sehat untuk wajib pajak hotel.

Adanya hambatan tersebut membuat tidak sejalannya penerapan sistem sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kristina (Badudu dan Zain, 1996:1487) penerapan merupakan suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana. Hal ini peneliti berpendapat bahwa sistem pelaporan SAMPADE telah diterapkan oleh BPPD Kota Malang akan tetapi masih belum tercapainya tujuan penerapan sistem yang sepenuhnya karena belum lengkap jika sistem aplikasi hanya sebuah pelaporan saja jika tanpa pembayaran lewat aplikasi tersebut. Maka dari itu kedepannya pihak

SAMPADE akan meintegrasikan dengan *e-Tax* dalam hal pelaporan dan pembayaran.

Menurut James O'Brien (2010:4) komputer untuk server *database* yang mendukung SAMPADE contohnya adalah sistem komputer yang berskala menengah dan sistem komputer yang *mainframe* besar. Komputer yang memiliki *mainframe* besar berarti berteknologi informasi yang mengacu kepada kelas tertinggi dari komputer yang terdiri dari komputer-komputer yang mampu melakukan banyak tugas komputasi yang rumit dalam waktu yang singkat. Peneliti berpendapat bahwa implementasi sistem pelaporan SAMPADE di BPPD masih belum berjalan lancar dikarenakan masih terdapat hambatan sehingga masih ada Wajib Pajak yang melaporkan dan membayar pajaknya secara manual.