

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI
APLIKASI MOBILE PAJAK DAERAH
(SAMPADE) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PBB-P2 DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

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

**SONNY ALVIAN
NIM. 155030400111028**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2019**

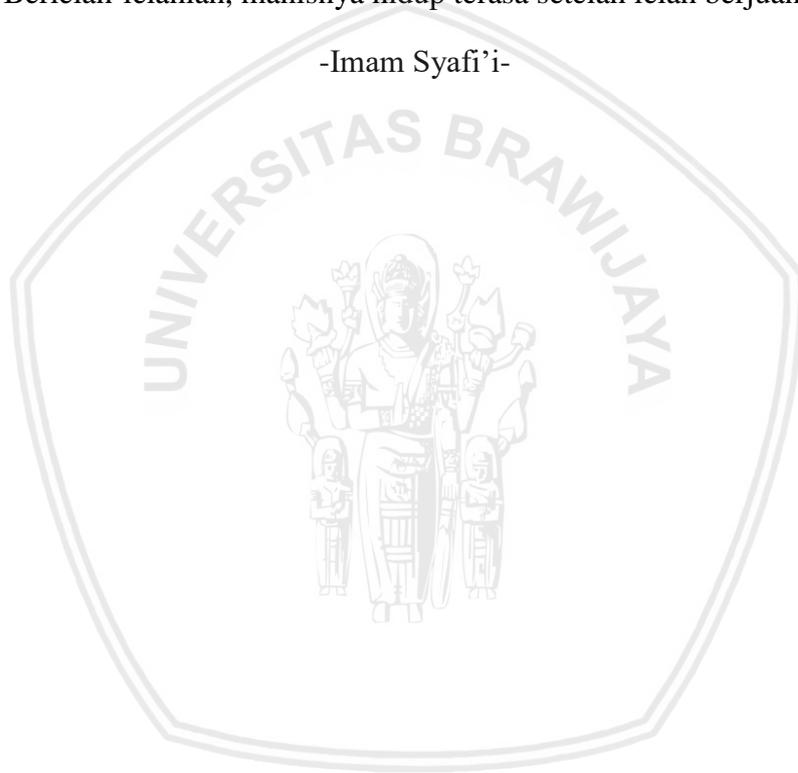
MOTTO

“Hasbunallah Wa Ni’mal Wakil, Ni’mal Maula Wa Ni’man Nashir”

“Cukuplah Allah menjadi Penolong bagi kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”

“Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang.”

-Imam Syafi’i-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan PBB-P2 di Kota Malang

Disusun oleh : Sonny Alvian

NIM : 155030400111028

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, Februari 2019

Komisi Pembimbing

Ketua



Brillyanes Sanawiri S.AB., MBA.
NIP. 2012018312281001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Senin
Tanggal : 8 April 2019
Jam : 11.00
Skripsi atas nama : Sonny Alvian (155030400111028)
Judul : Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan PBB-P2 di Kota Malang

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Brillyanes Sanawiri, S.AB., M.BA
NIP. 2012018312281001

Anggota,



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

Anggota,

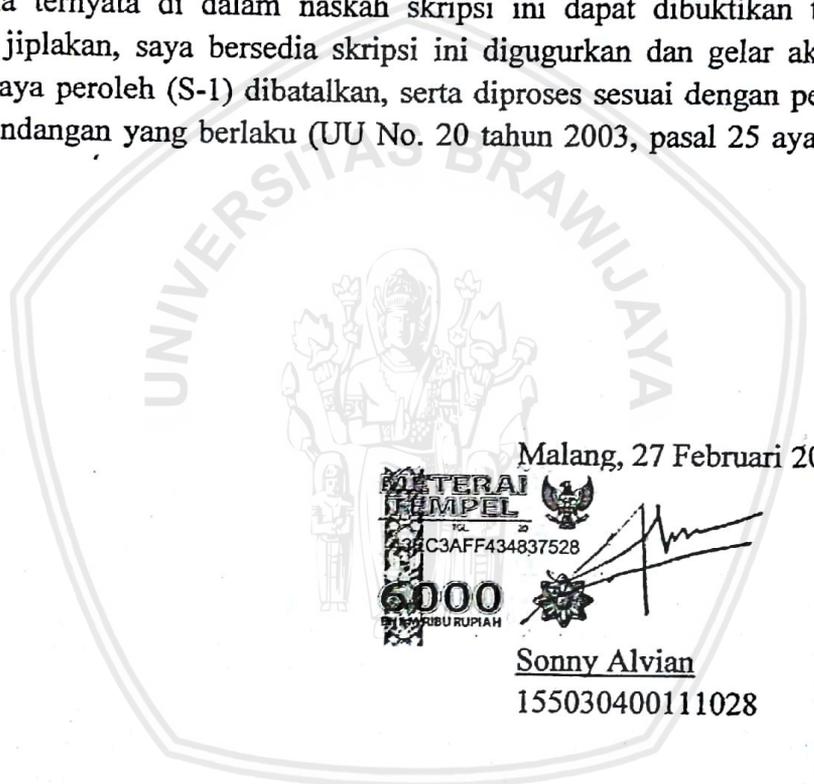


Damas Dwi Anggoro S.AB., MA
NIP. 2016078906261000

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 27).



Malang, 27 Februari 2019



Sonny Alvian
155030400111028

RINGKASAN

Sonny Alvian. 2019. **Analisis Penerapan Sistem Informasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan PBB-P2 di Kota Malang**. Brillyanes Sanawiri S.AB., MBA. 152 hal+xv.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menerapkan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) dalam hal pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan P2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan SAMPADE yang dilaksanakan oleh BPPD dan bagaimana sistem yang ditawarkan memberikan manfaat atau nilai dari sisi pengguna. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis data model Miles and Huberman.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SAMPADE pada pelayanan PBB-P2 di Kota Malang sudah dilaksanakan dengan baik oleh BPPD. Namun dalam penerapannya ditemukan hambatan-hambatan berupa hambatan teknis dari segi perangkat lunak atau aplikasi dan hambatan non teknis yaitu wajib pajak. Dikarenakan SAMPADE merupakan suatu sistem yang baru diterapkan, maka dapat dilihat bahwa apakah sistem tersebut memberikan manfaat/ nilai melalui value proposition. Value proposition dilihat dari perspektif pengguna atau bisa disebut customer value proposition mengintegrasikan empat unsur nilai yaitu sign value, experience value, resources, dan exchange value. Keempat unsur customer value proposition tersebut sudah terpenuhi namun masih terdapat unsur yang tidak optimal yaitu experience value dimana banyak wajib pajak yang belum mengakses SAMPADE dan wajib pajak belum memaksimalkan penggunaan fitur pelayanan pada SAMPADE serta resources dimana meskipun sumber daya yang dibutuhkan untuk mengakses SAMPADE mudah dipenuhi, namun masih terdapat wajib pajak yang memilih tidak bergantung pada SAMPADE dalam hal pelayanan PBB-P2.

Kata kunci : SAMPADE, Penerapan Sistem, *Customer Value Proposition*

SUMMARY

Sonny Alvian. 2019. *Analysis of Implementation of the 'Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah' (SAMPADA) as an Effort to Increase PBB-P2 Services in Malang City*. Brillyanes Sanawiri S.AB., MBA. 152 pages+xv.

This research discusses how Malang City Regional Tax Service Agency implements SAMPADA in Land and Building Tax Sector Rural and Urban Areas (PBB-P2) services. The purpose of this research is to study how the application of the SAMPADA implemented by the Malang City Regional Tax Service Agency and how the system offered provides benefits or value from the consumer side. The analytical method used is the data analysis method by Miles and Huberman.

The result of this research showed that the application of SAMPADA on PBB-P2 services in Malang City based on the theory of System Implementation by Tata Sutabri has been well implemented by BPPD. But in its application found obstacles in terms of software or applications and taxpayers. Because SAMPADA is a newly implemented system, it can be seen that the system provides benefits / values through a value proposition. Value proposition seen from the user's perspective or can be called a customer value proposition integrates four elements of value, namely sign value, experience value, resources, and exchange value. The four elements of customer value proposition have been fulfilled, but there are still non-optimal elements, namely experience value where many taxpayers who have not accessed SAMPADA and taxpayers have not maximized the use of service features in SAMPADA and resources, even though the resources needed to access SAMPADA are easily met, but there are still taxpayers who choose not to depend on SAMPADA in terms of PBB-P2 services.

Keywords : SAMPADA, System Implementation, Customer Value Proposition

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan PBB-P2 di Kota Malang”**. Penelitian dalam skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Perpajakan Program Studi S1 Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si dan Ibu Priandhita Sukowidyanti A. SE., MSA.Ak selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, serta seluruh dosen Program Studi S1 Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4. Bapak Brillyanes Sanawiri S.AB., M.BA selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya, serta memberikan saran dan masukan untuk membimbing penelitian ini hingga selesai tepat waktu.
5. Ibu Surya Bettasari selaku Kasubbag Umum BPPD Kota Malang yang sudah memberikan izin penelitian kepada peneliti.
6. Seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan melancarkan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data penelitian yaitu Bapak Deryyl Dwi P. selaku Staff Subbidang Sistem Pelayanan Pajak BPPD Kota Malang, Bapak Nanang Sweist selaku Kepala Subbidang Pendaftaran BPPD Kota Malang, dan Wajib Pajak yang peneliti temui di Kantor BPPD Kota Malang.
7. Kedua orangtua peneliti yaitu Bapak Jufri dan Ibu Linda Ratnawati, kakak-kakak peneliti yaitu Mas Johan Yusnidar, Mas Muhammad Kamal Mehry, Mbak Arina Manasika, Mbak Ning Ari Fitria, keponakan peneliti yaitu Adik Salasika Sakhia Mecca dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungan serta semangat begi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat saya Risa Umami Nengtyas yang menjadi rekan terbaik dan yang selalu mendukung peneliti mulai dari kegiatan organisasi, kegiatan magang, penyusunan skripsi dan lain-lainnya.
9. Sahabat seperjuangan saya Brian Aji Nusantoro, Vecky Aditya Rahmansyah, dan Muhammad Reza Fathoni yang selalu saling

mendukung satu sama lain dan selalu berbagi canda dan tawa dalam masa perkuliahan hingga saat ini.

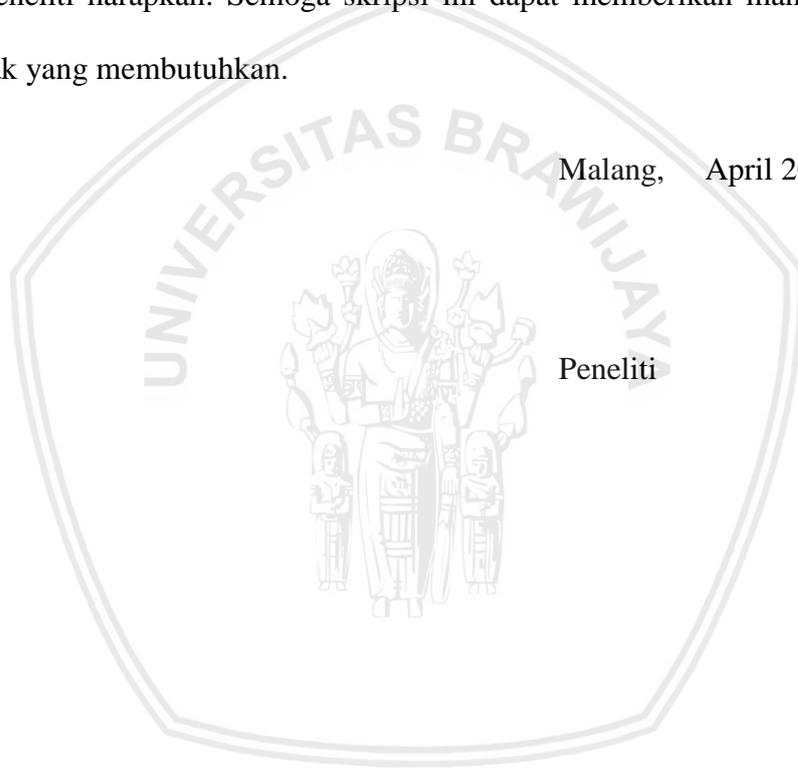
10. Sahabat-sahabat Kos Belakang yaitu Adam Syahbana, Nizar Rachman, Icshsan Wing, Satria Maulana, Mas Ryan, Mas Cahyo, Mas Abay yang menemani peneliti dalam dunia perantauan, tempat berbagi dan tempat saling titip-menitip beli makan.
11. Sahabat-sahabat saya di Himpunan Mahasiswa Perpajakan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu serta kerabat KWU HIMAPAJAK 2017 yaitu, Risa Umami, Mutiara Sholeha, Angga Judistia, Rizky Raihan, Nabilla Ainayyah, Tirta Rastamia, Farah Attaya, Fikri Ramadhan, Lila Baharun, dan Rahma Fanny, yang sudah menjadi keluarga dan memberikan banyak pelajaran berharga selama peneliti berada di Malang.
12. Sahabat-sahabat saya di Perpajakan 2015 terutama Awang Retno, Dwi Yulita, Rizky Rivani, Siska Yuliana, Astrina Mayang, Dinar Laily, Rethiya Ashari, Niyyo Candra, Delima Yanti, Abid Dzulhilmi, Vina Kholida, Farhani Maulina, Angga Prasetyo, M. Muchlis, Eka Yanik, Maykel Ricardo, Pipit Indriasari, Tegar Aryo yang selalu berbagi tawa dan canda dengan peneliti.
13. Sahabat-sahabat Kecebong VIP yaitu Karina Elminingtias, Ika Vikni, Aveoleta Balqis, Sindya Yuniar, Rizky AW (Ajeng), Ayu Lujeng, Rizka DJ, Sukma Mulya, Syaiful Mizan yang menemani dan mendukung peneliti mulai dari maba hingga saat ini.

14. Sahabat-sahabat di Jombang yaitu Anggasta Putra, Tigar Hindami, Akbar Sultan, Aulia Amartiwi, Rafiqa Fiqriya, Fitri Ayu (Cupid) yang telah menjadi tempat curhat dan berbagi kebahagiaan saat peneliti berada di Jombang.

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

Malang, April 2019

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Empiris	12
B. Tinjauan Teoritis	18
1. Pajak	18
2. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2)	20
3. Sistem Informasi Manajemen.....	27
4. Implementasi Sistem	32
5. Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah	35
6. <i>Electronic Government</i>	36
7. Pelayanan Publik	38
8. <i>Value Proposition</i>	40
C. Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Fokus Penelitian	48
C. Lokasi Penelitian.....	49
D. Sumber Data.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Instrumen Penelitian.....	51
G. Metode Analisis Data.....	52
H. Keabsahan Data.....	54



BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
	1. Sejarah Umum Tempat Penelitian.....	55
	2. Struktur Organisasi.....	57
	3. Tujuan, Tugas, Pokok, dan Fungsi	57
	B. Penyajian Data	60
	1. Penerapan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2.....	60
	a. Latar Belakang Penerapan.....	60
	b. Penggunaan SAMPADE pada PBB-P2	65
	2. Implementasi Sistem	71
	a. Tahapan Implementasi Sistem.....	71
	b. Hambatan dalam Penerapan SAMPADE.....	82
	3. <i>Customer Value Proposition</i>	85
	C. Analisis dan Pembahasan	97
	1. Implementasi Sistem	97
	2. <i>Customer Value Proposition</i>	107
BAB V	PENUTUP.....	115
	A. Kesimpulan	115
	B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN.....		122

DAFTAR TABEL

No Judul		Halaman
1. Tabel 1 Penelitian Terdahulu		12
2. Tabel 2 Jumlah Wajib Pajak Kota Malang		90
3. Tabel 3 Analisis Hambatan Penerapan SAMPADE		105
4. Tabel 4 Triangulasi <i>Customer Value Proposition</i>		111



DAFTAR GAMBAR

No Judul	Halaman
1. Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	46
2. Gambar 2 Komponen Analisis Data Model Interaktif	53
3. Gambar 3 Rancangan Sistem SAMPADE	72



DAFTAR LAMPIRAN

No Judul	Halaman
1. Tampilan SAMPADE	122
2. Pedoman Wawancara	130
3. Transkrip Wawancara.....	134
4. Surat Keterangan Riset.....	151
5. <i>Curriculum Vitae</i> Peneliti	152



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009:1). Definisi lain menurut Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak bagi setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (www.pajak.go.id).

Pemungutan pajak di Indonesia dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pemungutan pajak pusat dilaksanakan oleh pemerintah pusat. Berbeda halnya dengan pajak daerah yang pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibagi menjadi 2 kewenangan dalam pengelolaannya. Pajak Provinsi terdiri dari Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan Pajak Kabupaten / Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (P2), dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Pemerintah daerah bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggara Pemerintah Daerah terdiri dari Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai penyelenggara Pemerintahan Daerah. Walikota atau Bupati sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di Pemerintahan Kabupaten/Kota diberikan kewenangan dalam mengurus dan mengelola penerimaan daerah seperti pajak yang semula dikelola oleh pemerintah pusat kemudian dikelola oleh pemerintah daerah, terutama pada pemerintah kabupaten/kota. Salah satu kewenangan pengelolaan pajak daerah adalah dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. (Anggoro, 2017:213). Pajak Bumi

dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu Pajak Pusat yang telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. (Anggoro, 2017:215). Menurut Anggoro (2017:218), Subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

Kota Malang adalah salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Timur yang dipimpin oleh Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahannya termasuk dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Mengacu pada peraturan pelimpahan wewenang dalam pengelolaan pajak sesuai Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kota Malang melaksanakan pengelolaan dan pemungutan PBB-P2 sejak tahun 2013. Pemerintah Kota Malang menunjuk Dinas Pendapatan Daerah yang saat ini bernama Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebagai pelaksana dalam pengelolaan dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan.

Pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 merupakan suatu keuntungan bagi Pemerintah Kota/Kabupaten. Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Daerah dapat memaksimalkan potensi sumber penerimaan dari adanya pengelolaan PBB-P2. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan potensi sumber

penerimaan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Menurut Kurniawan (2005:73) agar pemerintah mampu mendapatkan hasil yang maksimal, maka pemerintah daerah harus memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakatnya. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan menerapkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan pajak.

Pandiangan (2014:8) menjelaskan bahwa reformasi perpajakan menyangkut berbagai hal seperti peraturan, sistem, institusi, administrasi, dan lainnya. Perpajakan Indonesia juga mengakomodir sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan. Bila sebelumnya pengelolaan pajak dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak waktu (time) dan kertas paper), kini telah diubah dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi informasi yang mengurangi banyak waktu proses kerja serta kertas. Reformasi administrasi perpajakan terlihat di berbagai kegiatan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang bisa diakses secara online, di antaranya adalah *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing*.

Selama pelaksanaan pengalihan kewenangan pengelolaan PBB-P2, Pemerintah Kota Malang melakukan beberapa langkah dalam melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan menerapkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan pajak daerah, khususnya pada PBB-P2. Beberapa inovasi yang diterapkan Pemerintah Kota Malang dalam pemungutan PBB P2 adalah inovasi Sistem Host to Host dalam pembayaran PBB dan aplikasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE). Badan Pelayanan Pajak

Daerah menerapkan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE). Aplikasi SAMPADE diluncurkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) dengan mengungkap *platform Android* yang kehadirannya memudahkan Wajib Pajak (WP). Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi tentang perpajakan daerah secara aktual dan efisien. Masyarakat dapat mengunduh aplikasinya di *Playstore* secara gratis (Malang Merdeka, 2018).

Saat ini masyarakat sedang menghadapi proses penerapan teknologi informasi dan komunikasi di semua bidang kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi dan komunikasi mulai digunakan untuk komunikasi dan penyediaan layanan dalam administrasi publik berbasis elektronik di era saat ini. Salah satu bentuk layanan elektronik tersebut adalah *E-Government* (Gasovaa, 2017). *E-government* dapat didefinisikan sebagai “penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi internet berbasis web, untuk meningkatkan akses dan penyampaian informasi dan layanan pemerintah kepada warga, mitra bisnis, karyawan, lembaga lain, dan entitas.” (Wang, 2002). Penerapan *e-government* dapat meningkatkan kualitas informasi, mengurangi waktu peluncurannya, mengurangi biaya administrasi untuk negara secara signifikan (Doina Dănăiațaa, 2013).

SAMPADE merupakan salah satu penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah di Kota Malang. SAMPADE mengintegrasikan Sismiop (Pajak Bumi dan Bangunan) dan Simpatda (Pajak Daerah) dalam satu genggamannya berbasis *web service* dan *android*. SAMPADE memberikan kemudahan kepada wajib pajak berupa pelayanan mengenai PBB-P2

dan pajak daerah tanpa harus membuat wajib pajak antri dan datang ke Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah. SAMPADE memuat berbagai informasi di antaranya: informasi objek pajak, informasi tagihan dan tunggakan, informasi sistem pembayaran dan pengumuman pajak daerah. Masyarakat pun dapat melakukan konsultasi pajak daerah hingga mengunduh peraturan pajak daerah dari aplikasi tersebut.

Badan Pelayanan Pajak Daerah menerapkan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) mulai tanggal 21 Mei 2018. Menurut Sutabri (2012:229), tahap penerapan sistem merupakan kegiatan untuk memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang bekerja secara simultan dan berkesinambungan. Terdapat 8 tahapan yang digunakan dalam penerapan sistem diantaranya merencanakan penerapan, mengumumkan penerapan, mendapatkan sumber daya perangkat keras, mendapatkan sumber daya perangkat lunak, menyiapkan database, menyiapkan fasilitas fisik, mendidik peserta dan pemakai, dan masuk ke sistem baru. Melihat bahwa SAMPADE merupakan suatu sistem yang baru, penerapan SAMPADE bisa dilihat menggunakan tahapan penerapan sistem diatas agar sistem bisa berjalan secara baik dan berkesinambungan.

SAMPADE merupakan suatu produk/jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Perusahaan dalam konteks ini adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang harus mampu menciptakan *value proposition* untuk memenuhi kepuasan pelanggannya. *Value proposition* adalah apa yang kita tawarkan pada pelanggan dan mencakup dari beberapa elemen diantaranya adalah

keinginan pelanggan, keuntungan yang ditawarkan dan harga (Ostelwalder & Pigneur, 2010). Tujuan penerapan *value proposition* ini adalah untuk menciptakan produk perusahaan dengan nilai yang sesuai dengan keinginan dan dapat memuaskan kebutuhan konsumen serta memiliki keunggulan kompetitif. (Ostelwalder & Pigneur, 2010).

SAMPADE dapat menciptakan manfaat/ nilai dengan melihat *value proposition* yang ditawarkan. Jika dilihat dari perspektif konsumen/ pengguna jasa, *value proposition* dari SAMPADE bisa dilihat melalui teori yang disampaikan H. Holttinen. Perspektif konsumen/ pengguna menyebutkan bahwa *value proposition* terdiri dari *sign value* (nilai tanda), *experience value* (nilai pengalaman), *resources* (sumber daya), *exchange value* (nilai tukar) (Holttinen, 2013). Keempat unsur yang berintegrasi ini dapat membangun sebuah proposisi nilai sesuai dengan apa yang ditawarkan perusahaan. Pada penelitian ini, SAMPADE dilihat melalui perspektif pengguna berdasarkan apa yang ditawarkan perusahaan atau Badan Pelayanan Pajak Daerah. Dengan melihat kesesuaian pandangan antar kedua pihak, maka SAMPADE bisa diketahui bagaimana sistem yang ditawarkan perusahaan bisa diterima oleh masyarakat atau pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin meneliti bagaimana penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB-P2 dan bagaimana *value proposition* dari Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Analisis**

Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan PBB-P2 Di Kota Malang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang diidentifikasi adalah :

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB-P2 di Kota Malang?
2. Bagaimana *value proposition* yang didapatkan dari Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menjelaskan penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB-P2 di Kota Malang.
2. Mengetahui dan menjelaskan *value proposition* yang didapatkan dari Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE).

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

- a. Sebagai sarana menambah pengetahuan khususnya tentang ilmu sistem informasi manajemen dan pajak daerah, dalam hal ini mengenai penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB-P2 di Kota Malang.
- b. Memberikan referensi bagi penulis lain di masa mendatang yang berminat dan memiliki tujuan pada bidang yang sejenis.

2. Kontribusi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangsih pemikiran, informasi dan sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Malang ataupun pemerintah daerah lainnya untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang terbaik dalam upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan perpajakan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar dan kemudahan bagi pembaca dalam memahami isi, peneliti membagi sistematika penyajian penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang mengenai pentingnya penerapan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2 di Kota Malang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika

pembahasan yang mengemukakan penjelasan singkat masing masing bab.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta teori yang berasal dari literatur dan sumber-sumber bacaan yang dianggap relevan yang terkait dengan penerapan SAMPADE sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB-P2 di Kota Malang serta *value proposition* dari sistem tersebut yang nantinya digunakan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode dan langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan pemaparan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data penelitian, serta analisis hasil pengolahan data tentang penerapan SAMPADE dan *value proposition* dari sistem tersebut. Bab ini akan menyajikan analisis data dari hasil penelitian dan landasan teori yang digunakan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran terkait dengan hasil pembahasan, sehingga diharapkan kesimpulan dan saran yang disampaikan pada penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Peneliti melakukan tinjauan terhadap empat hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan PBB-P2 Di Kota Malang”, adapun penelitian tersebut:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Nita Rysaka (2013)	Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan.

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Penelitian
2	Fitria Nur Husnia (2016)	Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (E-Pbb) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan PBB secara elektronik telah memenuhi 7 dari 8 elemen sukses proyek <i>E-Government</i> yang dikemukakan Indrajit (2006:61) yaitu <i>political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology</i> dan <i>innovation</i> . Elemen yang belum berjalan dengan optimal adalah <i>Stakeholder</i> yaitu wajib pajak PBB-P2.
3	Bramantyo Aji (2017)	Implementasi <i>Value Proposition</i> Dalam Penetapan Strategi Pemasaran (Studi Kasus pada Produk TabunganKu di Bank Pembangunan Daerah JawaTimur Cabang Malang)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Jatim Cabang Malang menerapkan delapan dari sepuluh elemen <i>value proposition</i> dalam produk TabunganKu. Delapan elemen tersebut berdasarkan apa yang disampaikan kepala bagian pemasaran dan persepsi nasabah yang menggunakan layanan TabunganKu, diantaranya adalah kinerja, penyesuaian, penyelesaian pekerjaan, desain, harga, merek/status, kemudahan mengakses, dan kenyamanan.

No	Nama (Tahun)	Judul	Metode	Hasil Penelitian
4.	Diah Puspa Indah (2017)	Pengembangan <i>Value Proposition</i> Dalam Pembentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus Pada: PT. Suryaraya Nusatama Surabaya)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penelitian ini menunjukkan bahwa Sepuluh elemen <i>value proposition</i> pada PT. Suryaraya Nusatama Surabaya adalah sifat baru, kinerja, penyesuaian, menyelesaikan pekerjaan, desain, merek/status, harga, pengurangan risiko, kemampuan dalam mengakses, serta kenyamanan dan kegunaan.

Sumber : data diolah peneliti, 2018

1. Nita Rysaka (2013) Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Penelitian ini membahas tentang penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan. Terdapat faktor penghambat jalannya sebuah sistem elektronik perpajakan pada pelayanan elektronik pada KPP Pratama Malang Utara yaitu dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk untuk diproses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya

2. Fitria Nur Husna (2016) Analisis Penerapan Elektronik PBB (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)

Penelitian ini membahas tentang penerapan pengelolaan pelayanan PBB-P2 secara elektronik. Dari penelitian tersebut, penerapan elektronik PBB terdiri dari 6 komponen yaitu pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan. Terdapat 2 komponen yang belum berjalan dengan maksimal dikarenakan rendahnya partisipasi wajib pajak, yaitu komponen pendataan dan pembayaran. Penerapan elektronik PBB telah memenuhi 7 dari 8 elemen sukses proyek E-Government yang dikemukakan Indrajit (2006:61) yaitu *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology* dan *innovation*. Elemen yang belum berjalan dengan optimal adalah Stakeholder yaitu wajib pajak PBB-P2. Ketidakefektifan kepentingan wajib pajak dalam penerapan E-PBB dikarenakan tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap aplikasi tersebut masih rendah.

3. Bramantyo Aji (2017) Implementasi *Value Proposition* Dalam Penetapan Strategi Pemasaran (Studi Kasus pada Produk TabunganKu di Bank Pembangunan Daerah JawaTimur Cabang Malang)

Penelitian ini membahas tentang *value proposition* dalam menciptakan produknya. *Value proposition* adalah nilai yang akan diberikan oleh pelaku bisnis kepada segmen pasar yang dilayani. Bank Jatim Cabang Malang menerapkan delapan dari sepuluh elemen *value proposition* dalam produk TabunganKu. Delapan elemen tersebut berdasarkan apa yang

disampaikan kepala bagian pemasaran dan persepsi nasabah yang menggunakan layanan TabunganKu. Delapan elemen tersebut adalah kinerja, penyesuaian, penyelesaian pekerjaan, desain, harga, merek/status, kemudahan mengakses, dan kenyamanan. Delapan elemen yang diterapkan dalam menciptakan TabunganKu dapat digunakan untuk menetapkan strategi pemasaran terbaik bagi produknya.

4. Diah Puspa Indah (2017) Pengembangan *Value Proposition* Dalam Pembentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus Pada: PT. Suryaraya Nusatama Surabaya)

Penelitian ini membahas tentang elemen *value proposition* yang digunakan dalam pembentukan strategi pemasaran. Sepuluh elemen *value proposition* pada PT. Suryaraya Nusatama Surabaya adalah sifat baru, kinerja, penyesuaian, menyelesaikan pekerjaan, desain, merek/status, harga, pengurangan risiko, kemampuan dalam mengakses, serta kenyamanan dan kegunaan. Dari persepsi konsumen, terdapat dua elemen *value proposition* pada produk yang dihasilkan oleh PT. Suryaraya Nusatama Surabaya yang dirasa kurang memuaskan oleh konsumen yaitu elemen merek/status dan kemampuan dalam mengakses. *Value proposition* utama perusahaan dari hasil penelitian adalah elemen penyesuaian, desain dan harga. Penetapan strategi pemasaran dapat diterapkan melalui strategi *segmentation, targeting* dan *positioning*.

Berikut adalah perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

- a. Penelitian Nita Rysaka (2013) menganalisis penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan di KPP Pratama Malang Utara berupa e-SPT, e-Filing, e-Registrasi dan e-Billing sedangkan penelitian ini menganalisis penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan berupa Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB P2 di Kota Malang.
- b. Penelitian Fitria Nur Husna (2016) menganalisis tentang penerapan elektronik PBB di Kabupaten Lamongan sedangkan penelitian ini menganalisis penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB P2 di Kota Malang.
- c. Penelitian Bramantyo Aji (2017) menganalisis tentang implementasi *value proposition* Bank Jatim Cabang Malang dalam menciptakan produk tabunganku sebagai penetapan strategi pemasaran sedangkan penelitian ini menganalisis tentang *value proposition* yang didapatkan pada Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE).
- d. Penelitian Diah Puspa Indah (2017) menganalisis tentang pengembangan *value proposition* dalam penetapan strategi pemasaran PT. Suryaraya Nusatama Surabaya sedangkan penelitian ini menganalisis tentang *value proposition* yang didapatkan pada Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE).

- e. Penelitian ini dan dua penelitian terdahulu oleh Fitria Nur Husna dan Nyta Rysaka melakukan penelitian terkait dengan penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan.
- f. Penelitian ini dan dua penelitian terdahulu oleh Bramantyo Aji Diah Puspa Indah melakukan penelitian terkait dengan penggunaan *value proposition* pada produknya.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai peran penting dalam pembiayaan pembangunan. Pajak mempunyai beragam pengertian dan definisi yang pada intinya mempunyai satu tujuan yang sama. Menurut Undang Nomor 28 Pasal 1 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Resmi (2012:1), pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pajak merupakan iuran wajib yang bersifat memaksa dan pemungutannya dilaksanakan berdasarkan undang-undang
- b. Pemungutan pajak tidak mendapat jasa timbal atau kontraprestasi secara langsung.
- c. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum untuk kemakmuran rakyat.

b. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:1), terdapat 2 (dua) fungsi pajak yaitu:

- a. Fungsi Budgetair
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b. Fungsi mengatur (regulerend)
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Jenis Pajak

Pajak mempunyai berbagai perbedaan tentang jenis-jenisnya sesuai dengan fungsinya masing-masing. Menurut Resmi (2014:7), jenis pajak dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Menurut Golongannya:
 1. Pajak Langsung
Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang atau pihak lain. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan (PPh)
 2. Pajak Tidak Langsung
Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai
- b. Menurut Sifat:
 1. Pajak Subjektif
Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contohnya yaitu Pajak Penghasilan (PPh)

2. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak. Contohnya yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

c. Menurut Lembaga Pemungut:

1. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contohnya yaitu PPh, PPN, dan PPnBM

2. Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kota/kabupaten) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contohnya yaitu PBB P2, Pajak Hotel, Pajak Rokok, Pajak Kendaraan Bermotor, dan lain-lain.

Pengelompokan pajak berdasarkan jenisnya dapat menentukan arah pemungutannya karena berkaitan dengan siapa yang berhak memungut dan apa yang dipungut.

2. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2)

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

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu Pajak Pusat yang telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan (Anggoro, 2017:213). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan diatur dalam pasal 77 sampai pasal 84 (Anggoro, 2017:213).

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

Objek Pajak Bumi dan Bangunan yang dijelaskan dalam Mardiasmo (2009:313) adalah bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota dan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan pedalaman dan atau laut. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan tetap pada tanah dan atau perairan pedalaman dan atau laut.

Pengertian Bangunan yang dimaksudkan dalam penjelasan diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Jalan lingkungan yang terletak dalam kompleks bangunan seperti hotel, pabrik dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut,
- 2) Jalan tol,
- 3) Kolam renang,
- 4) Pagar mewah,
- 5) Tempat olahraga,
- 6) Taman mewah,
- 7) Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak, dan

8) Menara.

Objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah objek pajak berikut ini:

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

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

Menurut Mardiasmo (2009:316) yang menjadi Subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

- 1) Orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan memperoleh manfaat atas bumi dan, dan memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

- 2) Subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.
- 3) Dalam hal atas suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jendral Pajak dapat menetapkan sebjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no. 1 sebagai wajib pajak.
- 4) Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dalam no. 3 dapat memberikan keterangan tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak yang dimaksud.
- 5) Bila keterangan yang diajukan wajib pajak dalam no. 4 disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana no. 3 dalam jangka waktu sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.
- 6) Bila keterangan itu tidak disetujui, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan menolak dengan disertai alasan.
- 7) Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana dalam no. 4 Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan, maka keterangan yang diajukan dianggap disetujui.

d. Pendaftaran Objek dan Subjek Pajak

Dalam rangka untuk menjaring wajib pajak ataupun untuk melakukan ekstensifikasi wajib pajak ada dua hal yang dapat dilaksanakan yaitu dengan melaksanakan pendaftaran dan pendataan terhadap objek dan subjek pajak. Undang-Undang nomor 12 tahun 1994 tentang Perubahan Undang-Undang

Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan ketentuan mengenai pendaftaran objek dan subjek pajak tercantum dalam pasal 9 ayat 1 berisikan sebagai berikut: *“Dalam rangka pendataan, subjek pajak wajib mendaftarkan objek pajaknya dengan mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak.”* Sesuai ketentuan tersebut, maka subjek pajak yang memiliki/menguasai/memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan wajib hukumnya untuk mendaftarkan objek pajaknya dengan jalan mengisi formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa peran dari subjek pajak lebih dominan dari peran aparat pajak (fiskus). Formulir SPOP dapat diperoleh di tempat-tempat pengambilan yang telah ditentukan antara lain kantor-kantor pelayanan pajak, kantor-kantor kelurahan, kantor-kantor kecamatan, dan tempat lainnya yang ditunjuk. Pengisian SPOP tidak boleh dilakukan oleh petugas pajak namun harus diisi sendiri oleh wajib pajak atau kuasanya. (Darwin: 2013: 9-14)

e. Pendataan

Untuk memperoleh data objek pajak, dilakukan pendataan objek dan subjek pajak. Pendataan dilakukan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). SPOP adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data subjek dan objek PBB P2 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. SPOP harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada kepala daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya tiga puluh hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP. (Siahaan, 2016: 565)

f. Tata Cara Pemungutan, Penetapan, dan Ketetapan Pajak

1) **Tata Cara Pemungutan**

Pemungutan PBB Pedesaan dan Perkotaan tidak dapat diborongkan. Yang dimaksud dengan tidak dapat diborongkan adalah bahwa seluruh proses kegiatan pemungutan pajak tidak dapat diserahkan pada pihak ketiga. Namun dimungkinkan adanya kerjasama dengan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, antara lain pencetakan formulir perpajakan, pengiriman surat-surat kepada wajib pajak, atau penghimpunan data objek pajak dan subjek pajak. Kegiatan yang tidak dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga adalah kegiatan penghitungan besarnya pajak yang terutang, pengawasan penyeteroran pajak, dan penagihan pajak.

2) **Penetapan Pajak**

Pada dasarnya sistem pemungutan pajak yang diterapkan dalam PBB Perdesaan dan Perkotaan adalah penetapan oleh kepala daerah (*official assessment*). Hal ini dapat dipahami karena tentunya akan sangat sulit apabila menerapkan sistem *self assessment*, dimana wajib pajak diminta untuk menghitung sendiri besarnya pajak terutang, mengingat tidak mudah untuk menentukan NJOP bumi dan bangunan yang menjadi dasar pengenaan pajak. Penetapan pajak oleh kepala daerah diwujudkan dalam bentuk penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak Daerah sebagai sarana untuk menagih besarnya pajak terutang (Siahaan, 2013:565). Surat Pemberitahuan Pajak Terutang diterbitkan berdasarkan data objek dan subjek pajak yang tertuang dalam SPOP yang disampaikan oleh subjek pajak.

3) Surat Tagihan Pajak Daerah

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

g. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2)

Pembayaran PBB P2 yang terutang dilakukan ke kas daerah, bank, atau tempat lain yang ditunjuk dalam SPPT atau SKPD. Apabila pembayaran pajak dilakukan di tempat lain yang ditunjuk maka hasil penerimaan pajak harus disetor ke kas daerah paling lambat 1x24 jam atau dalam waktu yang ditentukan oleh bupati/walikota. Apabila tanggal jatuh tempo pembayaran pada hari libur maka pembayaran dilakukan pada hari kerja berikutnya.

Pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Pembayaran pajak harus dilakukan sekaligus atau lunas. Kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak diberikan tanda bukti pembayaran pajak dan dicatat dalam buku penerimaan. Hal ini harus dilakukan oleh petugas

tempat pembayaran untuk tertib administrasi dan pengawasan penerimaan pajak. Dengan demikian, pembayaran pajak akan mudah terpantau oleh petugas dinas pendapatan daerah atau instansi yang ditunjuk. Bentuk, isi, ukuran buku penerimaan, dan tanda bukti pembayaran pajak ditetapkan dengan keputusan bupati/ walikota.

3. Sistem Informasi Manajemen

a. Konsep Sistem

Terdapat beberapa definisi sistem menurut para ahli yang akan di ulas di dalam penelitian ini. Menurut James O'Brien (2005:29) sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur. Murdick & Ross (1997:6) menyatakan bahwa sistem adalah seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama. Azhar Susanto (2004:18) mendefinisikan bahwa sistem sebagai kumpulan/*group* dari bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik abstrak maupun fisik yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu (Taufiq, 2013:2). Sistem yang baik adalah sistem yang memiliki tujuan yang jelas dan terukur yang memungkinkan untuk dicapai dan memiliki langkah-langkah yang terstruktur untuk mencapainya. Dengan tujuan yang jelas dan terukur serta menggunakan

langkah-langkah terstruktur kemungkinan besar sistem itu akan bisa mencapai tujuannya sesuai dengan apa yang telah menjadi tujuannya (Taufiq. 2013:3).

b. Data dan Informasi

Data merupakan sesuatu hal utama yang harus dipahami lebih dulu sebelum membahas informasi, karena data menjadi dasar dari sebuah informasi, setelah data itu diproses dengan berbagai langkah dan prosedur sehingga mampu menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas. Menurut Bambang Hariyanto, (2004:1) data adalah rekaman mengenai fenomena/fakta yang ada atau yang terjadi. Menurut Nana Danapriatna dan Rony Setiawan, data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data yang sudah diolah atau diproses akan menghasilkan informasi (Taufiq .2013:13).

Azhar Susanto (2004:46) menyatakan bahwa informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Menurut Robert G. Murdick dan Joel E. Ross (1997:6) informasi juga diartikan sebagai data yang telah diambil kembali, diolah atau sebaliknya digunakan untuk tujuan informatif atau kesimpulan, argumentasi, atau sebagai dasar peramalan atau pengambilan keputusan. Taufiq (2013:15) menyimpulkan bahwa informasi adalah data-data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna. Adapun data adalah representasi dari fakta atau gambaran mengenai suatu objek atau kejadian. Informasi merupakan sebuah komponen yang pokok dan sangat penting di dalam sebuah organisasi/instansi karena sebuah organisasi bisa menjadi maju jika mendapatkan informasi yang akurat bahkan sebaliknya organisasi bisa

berantakan jika mendapat informasi yang kurang berkualitas, maka dari itu perlu dikelola dengan benar sebuah informasi untuk kemajuan organisasi.

Syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap diuraikan pula oleh Parker dalam Kumorotomo (2004:11). Berikut ini adalah syarat-syarat yang dimaksud:

- 1) Ketersediaan (*availability*);
Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.
- 2) Mudah dipahami (*comprehensibility*);
Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.
- 3) Relevan;
Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi, dan tujuan organisasi.
- 4) Bermanfaat;
Sebagai konsekuensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi juga harus dapat tersaji ke dalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.
- 5) Tepat waktu;
Informasi harus tersedia tepat pada waktunya. Syarat ini terutama sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan yang krusial.
- 6) Keandalan (*reliability*);
Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus disajikannya dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.
- 7) Akurat;
Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
- 8) Konsisten;

Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

c. Sistem Informasi

Menurut Azhar (2000:26-27), sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Sistem Informasi merupakan penggabungan dari sistem dan informasi, dengan demikian bisa didefinisikan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna. Komponen-komponen sistem informasi berbasis komputer menurut James O Brien (2005:35) adalah manusia, *hardware*, *software*, data, dan jaringan. Komponen-komponen sistem informasi ini sama pentingnya dan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dalam menjalankan tugas tentunya sudah diatur sesuai dengan prosedur agar antar komponen yang satu dengan komponen lainnya tidak bertabrakan.

d. Sistem Informasi Manajemen

Perkembangan teknologi yang semakin serba komputerisasi membuat pihak manajemen pun dituntut untuk bisa memberikan sebuah informasi yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, hal ini dibutuhkan sebuah sistem yang cukup handal dan memadai. Salah satu pilihan untuk mampu memberikan informasi yang berkualitas adalah sistem informasi manajemen berbasis komputer. Sistem informasi

manajemen berbasis komputer selanjutnya disebut dengan istilah Sistem Informasi Manajemen (SIM). Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa SIM begitu membantu seorang manajer dalam mengelola proses organisasinya karena dengan adanya SIM masalah yang biasanya diselesaikan dengan waktu yang lama bisa diselesaikan dengan waktu yang sangat singkat. Dengan menggunakan teknologi informasi sudah barang tentu akan meningkatkan kualitas kecepatan informasi, mampu meningkatkan integrasi dan operasi di antara berbagai pihak dan berbagai instansi (Taufiq,2013: 57).

Gordon B. Davis (2002:3) menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Menurut Raymond Me Lead (2001:30) sistem informasi manajemen yaitu sebuah sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi untuk kebutuhan bagi pemakainya. Sedangkan menurut Robert G. Murdick dan Joel E. Ross dalam Taufiq (2013:58) SIM adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (input) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.

SIM berbasis komputer menurut Parker dalam Kumorotomo (2004) terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah: manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data, dan prosedur-prosedur organisasi yang saling berinteraksi untuk menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya kepada pihak-pihak di dalam maupun luar organisasi yang berkompeten.

4. Implementasi Sistem

Menurut Sutabri (2012:229), tahap penerapan merupakan kegiatan untuk memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang bekerja secara simultan dan berkesinambungan. Adapun langkah-langkah secara umum yang harus dilakukan pada tahap implementasi sistem adalah sebagai berikut:

a. Merencanakan Penerapan

Karena hanya tinggal satu tahap pengembangan yang tersisa sebelum sistem baru digunakan, manajer dan spesialis harus memahami dengan baik pekerjaan yang diperlukan untuk menerapkan rancangan sistem. Mereka dapat menggunakan pengetahuan ini untuk mengembangkan rencana penerapan yang sangat rinci.

b. Mengumumkan Penerapan

Penerapan proyek diumumkan kepada para pegawai dengan cara yang sama seperti pada penelitian sistem. Tujuan pengumuman ini adalah menginformasikan kepada pegawai mengenai keputusan untuk menerapkan sistem baru dan meminta kerjasama pegawai.

c. Mendapatkan Sumber Daya Perangkat Keras

Penjelasan dari rancangan sistem memungkinkan pemasok untuk memilih peralatan/ unit komputer yang terbaik untuk melakukan tugas tersebut. Peralatan akan membuat sistem mencapai kriteria kinerjanya. Ketika semua usulan telah diterima dan dianalisis, komite pengarah sistem akan memilih satu pemasok atau

lebih. Spesialis informasi mendukung keputusan ini dengan mempelajari usulan dan membuat rekomendasi. Setelah disetujui, perusahaan melakukan pemesanan.

d. Mendapatkan Sumber Daya Perangkat Lunak

Saat perusahaan memutuskan untuk menciptakan sendiri perangkat lunak aplikasinya, programmer menggunakan dokumentasi yang disiapkan oleh analis sistem sebagai titik awal. Programmer dapat menyiapkan dokumentasi yang lebih rinci, seperti Bahasa Inggris terstruktur atau bagan arus program. Pengkodean dilakukan dan program diuji. Hasil akhirnya adalah *software library* dari program aplikasi.

e. Menyiapkan Database

Database Administrator bertanggungjawab untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan data dan ini mencakup persiapan database. Dalam beberapa kasus, perlu dikumpulkan data baru dan dalam kasus lain, data yang telah ada perlu dibentuk kembali sehingga sesuai dengan rancangan sistem baru. Tugas ini dilaksanakan dan data dimasukkan dalam database. Jika perusahaan belum menggunakan sistem manajemen database (*database management sistem-DBMS*), Database Administrator akan berperan penting dalam pemilihan perangkat lunak.

f. Menyiapkan Fasilitas Fisik

Jika perangkat keras dari sistem baru tidak sesuai dengan fasilitas yang ada, perlu dilakukan konstruksi baru atau perombakan. Ruang komputer yang menyimpan *mainframe* atau komputer mini berskala besar merupakan kombinasi yang rumit, dari lantai yang ditinggikan, pengendalian suhu dan kelembaban yang

khusus, keamanan, peralatan deteksi api dan pemadam kebakaran, dan sebagainya.

g. Mendidik Peserta dan Pemakai

Sistem baru kemungkinan besar akan mempengaruhi banyak orang. Beberapa orang akan membuat sistem bekerja. Mereka ini disebut dengan peserta, yang meliputi operator pemasukan data, pegawai *coding*, dan pegawai administrasi lainnya. Orang lain akan menggunakan output sistem. Semuanya harus dididik tentang peran mereka dalam sistem.

h. Masuk Ke Sistem Baru

Proses penghentian penggunaan sistem lama dan memulai penggunaan sistem baru disebut *CUT OVER*. Ada empat pendekatan dasar, yaitu percontohan, serentak, bertahap, dan parallel. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1) Percontohan

Percontohan adalah suatu sistem percobaan yang diterapkan dalam satu subset dari keseluruhan operasi, seperti satu kantor atau daerah tertentu.

2) Serentak

Pendekatan yang paling sederhana adalah dengan beralih dari sistem lama ke sistem baru pada suatu hari tertentu.

3) Bertahap

Dalam *cut-over* bertahap, sistem baru digunakan bagian per bagian pada suatu waktu. Misalnya *cut-over* pada sebuah sistem dilakukan pada satu lokasi geografis diikuti oleh lokasi lain dan seterusnya.

4) Paralel

Cut-over parallel mengharuskan sistem lama dipertahankan sampai sistem baru telah diperiksa secara menyeluruh. Pendekatan ini memberikan pengamanan yang paling baik terhadap kegagalan tetapi juga paling mahal karena kedua sumber daya harus dipertahankan.

5. Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE)

Untuk melengkapi sistem pajak online atau *e-tax* yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2013 dan dalam rangka mewujudkan Kota Malang sebagai *Smart City*, Pemerintah Kota Malang meluncurkan inovasi terbaru dalam pelayanan pemungutan pajak daerah pada tanggal 21 Mei 2018. Pemerintah Kota Malang melalui Badan Pelayanan Pajak Daerah menerapkan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (P2) dan pajak daerah yang dinamakan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE). Aplikasi SAMPADE diluncurkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) dengan mengusung *platform Android* yang kehadirannya memudahkan Wajib Pajak (WP). Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi tentang perpajakan daerah secara aktual dan efisien. Masyarakat dapat mengunduh aplikasinya di *Playstore* secara gratis. (Malang Merdeka, 2018)

SAMPADE merupakan aplikasi mobile untuk pelayanan pajak bumi dan bangunan serta pajak daerah. SAMPADE mengintegrasikan SISMIOP (PBB) dan SIMPATDA (Pajak Daerah) dalam satu genggam berbasis *web service* dan *android*. SAMPADE mempunyai fitur mengelola dan memberi pelayanan mengenai PBB P2 dan pajak daerah tanpa harus membuat wajib pajak antri dan

datang ke Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah. SAMPADE memuat berbagai informasi di antaranya: informasi objek pajak, informasi tagihan dan tunggakan, informasi sistem pembayaran dan pengumuman pajak daerah. Masyarakat pun dapat melakukan konsultasi pajak daerah hingga mengunduh peraturan pajak daerah dari aplikasi tersebut. Panduan informasinya dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui *gadget, real time* selama 24 jam.

Dalam hal pelayanan dan pengelolaan PBB-P2, SAMPADE mempunyai beberapa fitur yang memudahkan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (P2) dalam melaksanakan kewajibannya. Fitur yang disediakan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2 adalah sebagai berikut:

- a. Pengajuan Nomor Objek Pajak
- b. Pendaftaran Objek Pajak Bumi dan Bangunan Baru
- c. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
- d. Pengajuan Pengurangan

Fitur tersebut bisa diakses sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing wajib pajak. Wajib pajak bisa mengikuti pedoman yang disediakan dalam aplikasi saat menggunakan SAMPADE.

6. *Electronic Government*

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

that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. Arti lain dari definisi di atas adalah *E-Government* merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah (seperti jaringan WAN, internet, dan komputasi) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, pengusaha dan pihak lain dengan pemerintah. Sedangkan menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam Indrajit (2006:2) mendefinisikan *E-Government is the application of information and communication technology (ICT) by government agency*, yang dalam pengertian lain *E-Government* diartikan sebagai sebuah aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut Indrajit (2006:2), 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 pemerintah maupun interaksi yang dikeluarkan stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. 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; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah berbagai dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

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

7. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu: perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Departemen Dalam Negeri (2004) menyatakan bahwa "Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum," dan definisi "Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa". Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 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.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau

masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah sebagai *regulator*, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) (Hardiansyah, 2011:2).

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam Hardiansyah (2011:23) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan keasi pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, lainnya.

8. *Value Proposition* (Proposisi Nilai)

Menurut Osterwalder dan Pigneur (2010:22), *value proposition* adalah kesatuan dari manfaat-manfaat yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen. Hal ini mengarah pada penyelesaian masalah dan kepuasan pelanggan dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebuah kunci upaya dalam meningkatkan pelanggan yang loyal adalah bagaimana perusahaan dapat memberikan nilai maksimal terhadap pelanggannya. *Value proposition* dapat menjadi inovatif dari suatu penawaran yang baru atau dapat mengubah penawaran sudah ada.

Osterwalder (2010:22) menyatakan bahwa *value proposition* adalah alasan yang membuat pelanggan beralih dari satu perusahaan ke perusahaan lain. *Value proposition* dapat memecahkan masalah pelanggan atau memuaskan kebutuhan pelanggan. Setiap *value proposition* terdiri dari gabungan produk atau jasa tertentu yang melayani kebutuhan segmen pelanggan spesifik yang manfaatnya dapat ditawarkan perusahaan kepada pelanggan. *Value Proposition* tidak hanya mengacu pada produk fisik, tapi lebih menekankan nilai-nilai unggul yang bisa kita tawarkan ke pelanggan untuk menjawab kebutuhannya. Beberapa *value proposition* menjadi inovatif dan mewakili sebuah penawaran baru atau justru mengubah penawaran yang sudah ada sebelumnya.

Value Proposition bisa dilihat dari perspektif yang dialami konsumen. Perspektif konsumen melihat *value proposition* sebagai pengutaraan integrasi sumber daya perusahaan untuk mengintegrasikan penawaran dengan sumber daya

konsumen lainnya. Menurut Holttinen (2013) *Value Proposition* yang dialami konsumen biasa dilihat dari:

a. Sign Value

Nilai tanda berarti kemampuan proposisi nilai untuk merujuk pada wacana budaya yang diinginkan (seperti ideologi dan cita-cita budaya) yang entah disadari atau tidak, pelanggan selalu (mencoba) berlaku demikian dalam praktek tertentu. Proposisi nilai dapat mencakup makna yang pelanggan tidak ingin rasakan. Jika pelanggan menyadari bahwa proposisi nilai tidak dapat memberikan nilai tanda yang lebih baik bagi mereka dibandingkan dengan keadaan mereka saat ini, mereka tidak menerima proposisi nilai. Bahkan pada kasus yang lebih buruk, proposisi nilai tidak dapat meningkatkan perhatian mereka. Karena setiap pelanggan memiliki sumber daya dan pengalaman yang unik dan karena masing-masing konteks integrasi sumber daya dari suatu praktik yang satu berbeda dari yang lain, setiap pelanggan menafsirkan nilai tanda secara tersendiri. Dengan demikian, pelanggan menciptakan makna dari proposisi nilai. Pelanggan sering menemukan sumber baru dari nilai tanda dibandingkan dengan perusahaan dalam dua cara: dengan menciptakan arti dan kegunaan yang berbeda untuk penilaian kinerja dalam praktik atau dengan mempersatukan penawaran dalam praktik yang tidak termasuk ide awal perusahaan tentang ruang lingkup proposisi nilai.

b. Experience Value

Menurut *service dominant logic*, pelanggan (dan penerima manfaat lainnya) mengalami nilai penawaran yang secara spesifik sedang digunakan. Berdasarkan logika S-D dan Venkatesh et al. (2006), Holttinen berpendapat bahwa nilai pengalaman lebih rendah daripada nilai tanda. Nilai pengalaman berarti bahwa pelanggan dapat mewujudkan nilai tanda menjadi pengalaman; dengan bantuan proposisi nilai pelanggan dapat membuat wacana budaya yang diinginkan. Pelanggan dapat mengantisipasi apakah nilai tanda dapat diwujudkan menjadi pengalaman sebelum membeli melalui tanda-tanda seperti melalui iklan dan rekomendasi. Jika pelanggan memiliki pengetahuan atau pengalaman sebelumnya mengenai kemampuan dan pengetahuan mengenai pemasok, mereka dapat menggunakan pengetahuan tersebut sebagai indikasi nilai pengalaman. Pelanggan dapat mencari informasi secara aktif untuk meyakinkan diri bahwa nilai tanda yang diajukan akan terwujud menjadi pengalaman. Hal ini telah dibuktikan dengan banyaknya forum online dimana pelanggan dapat saling berbagi pengalaman mereka. Ketika pelanggan, berdasarkan interpretasi subjektif mereka, mengalami nilai pada praktik mereka sesuai dengan proposisi nilai yang dijanjikan, nilai menjadi terciptakan.

c. Resource

Menurut sumber terapan dari Vargo dan Lusch (2008), pengetahuan khusus dan kemampuan merupakan dasar untuk pertukaran di mana penawaran adalah distributor dari sumber daya perusahaan untuk

digunakan pelanggan. Sebagai sumber utama nilai dari nilai proposisi merupakan nilai tanda mereka dan kemampuan untuk mewujudkannya menjadi pengalaman pelanggan, sehingga masih masuk akal untuk berdebat mengenai hal berikut: itu adalah arti dari proposisi nilai yang menginformasikan pelanggan apakah iya atau tidak untuk mendapatkan manfaat dari keterampilan dan pengetahuan perusahaan, dan bagaimana mereka ingin mendapat manfaat dari mereka. Pada saat yang bersamaan, pelanggan bergantung pada sumber perusahaan yang membuat nilai proposisi tersedia bagi mereka. Dalam kebanyakan kasus, pelanggan tidak cukup terampil atau kekurangan sumber daya relevan lainnya seperti waktu sehingga mereka dapat mewujudkan nilai tanda yang diinginkan menjadi pengalaman mereka sendiri. Oleh karena itu pelanggan mau menerima nilai proposisi yang diajukan oleh perusahaan.

d. Exchange Value

Nilai tukar mengacu pada pengorbanan finansial dan non-finansial dari proposisi nilai yang diperlukan untuk mengintegrasikan penawaran dengan sumber daya pelanggan lain, untuk mewujudkan nilai tanda yang diinginkan. Pembelian/pemanfaatan suatu penawaran menunjukkan bahwa pelanggan telah menerima proposisi nilai. Nilai tukar selalu di bawah nilai tanda dan nilai pengalaman; tidak layak jika pelanggan menerima proposisi nilai ketika nilai tukar tidak dapat meningkatkan nilai tanda dan nilai pengalaman yang mereka dapatkan. Perhatikan bahwa pelanggan dapat mewakili lebih dari satu kelompok pemangku

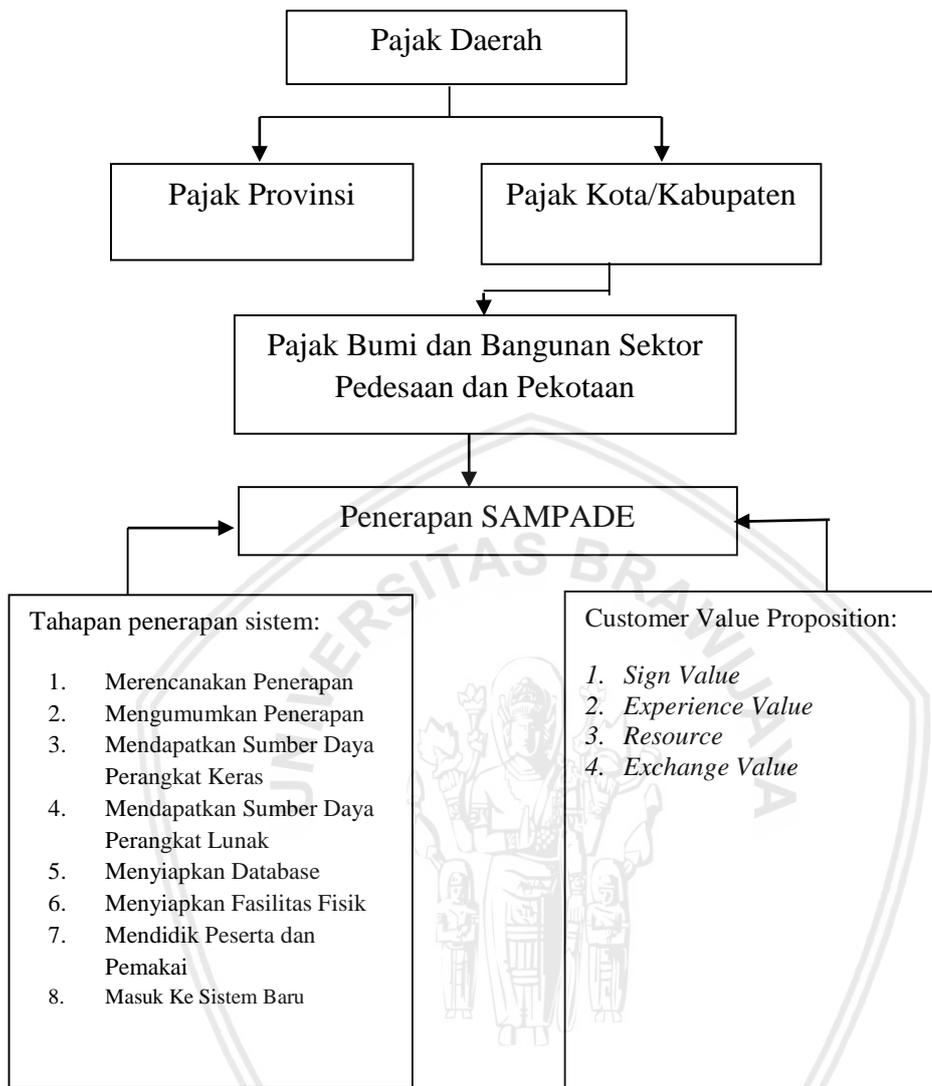
kepentingan. Dalam kasus ini, pengorbanan keuangan dapat dibagi ke semua kelompok pemangku kepentingan atau dicakup oleh satu pelanggan saja. Misalnya, perusahaan dapat mensponsori praktik ketrampilan karyawannya yang menguntungkan keduanya. Selanjutnya, nilai tukar yang diterima menunjukkan seberapa banyak nilai tanda dan perwujudan yang diantisipasi menjadi pengalaman yang berharga bagi pelanggan. Akhirnya, nilai tukar menunjukkan dan menandakan nilai keterampilan dan pengetahuan yang diterapkan yang digunakan untuk mewujudkan nilai tanda ke dalam pengalaman pelanggan. Misalnya, harga tinggi menandakan dan menunjukkan citra bergensi dan keterampilan memasak yang sangat baik dari sebuah restoran mewah.

C. Kerangka Pemikiran

Pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Dalam pengelolaan pemungutan pajak daerah, pemerintah pusat melimpahkan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelolanya. Pengelolaan pajak daerah dibedakan menjadi dua yaitu oleh pemerintah provinsi dan pemerintah kota/kabupaten. Pemerintah kota/kabupaten diberikan wewenang untuk mengatur pengelolaan pemungutan pajak daerahnya, salahsatunya pada Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pemerintah Kota Malang menerapkan inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) untuk meningkatkan pelayanan dalam pemungutan pajak daerah khususnya pada PBB-P2.

Dalam penerapan suatu sistem, dibutuhkan tahapan-tahapan harus dilakukan agar sistem bisa berjalan dengan baik. Adapun tahapan yang dilakukan dalam penerapan sistem menurut Tata Sutabri adalah merencanakan penerapan, mengumumkan penerapan, mendapatkan sumber daya perangkat keras, mendapatkan sumber daya perangkat lunak, menyiapkan database, menyiapkan fasilitas fisik, mendidik peserta dan pemakai, dan masuk ke sistem baru. Sejalan dengan penerapan SAMPADE tersebut, agar sistem atau produk yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen bisa memberi manfaat atau nilai maka bisa dianalisis menggunakan teori *value proposition* yang disampaikan H. Holttinen. Menurut Holttinen (2013), perspektif konsumen/ pelanggan menyebutkan bahwa *value proposition* terdiri dari *sign value* (nilai tanda), *experience value* (nilai pengalaman), *resources* (sumber daya), *exchange value* (nilai tukar). Keempat unsur yang berintegrasi ini dapat membangun sebuah proposisi nilai sesuai dengan apa yang ditawarkan perusahaan.

Berdasarkan hal diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sebagai upaya peningkatan pelayanan PBB-P2. Peneliti juga ingin mengetahui *value proposition* yang didapatkan dari Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) pada pemungutan PBB-P2.



Gambar 1 Kerangka pemikiran

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

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

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar peristiwa yang diselidiki (Nazir. 2003:54). Pada penelitian ini, peneliti ingin menarasikan, mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) pada pelayanan PBB-P2 di Kota Malang dan *value proposition* yang didapatkan atas sistem tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan masalah yang akan diteliti sehingga membuat penelitian lebih terarah dan bisa memperoleh hasil yang diinginkan. Menurut Moleong (2006: 94), dengan pembatasan dalam fokus penelitian, maka akan mempermudah peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitiannya. Mengingat bahwa: pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi, jadi dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerapan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah pada pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan P2 berdasarkan tahap penerapan sistem yang dikemukakan Tata Sutabri, yaitu:
 - a. Merencanakan Penerapan
 - b. Mengumumkan Penerapan
 - c. Mendapatkan Sumber Daya Perangkat Keras
 - d. Mendapatkan Sumber Daya Perangkat Lunak
 - e. Menyiapkan Database
 - f. Menyiapkan Fasilitas Fisik
 - g. Mendidik Peserta dan Pemakai
 - h. Masuk Ke Sistem Baru
2. Menganalisis *value proposition* yang didapatkan pada Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah dalam pemungutan Pajak Bumi dan

Bangunan P2 berdasarkan teori *Value Proposition* yang dirasakan pengguna yaitu:

- a. *Sign Value*
- b. *Experience Value*
- c. *Resource*
- d. *Exchange Value*

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang berlokasi di Kantor Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Malang , Gedung B Lantai 1, Jl. Mayjen Sungkono, Malang, Jawa Timur. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut karena Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan pelopor sekaligus pelaksana inovasi Sistem Informasi Mobile Aplikasi Pajak Daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang juga merupakan instansi yang bertanggungjawab dalam pengelolaan pemungutan pajak daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Malang.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010:107). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Primer

Menurut Sugiyono (2015:225), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data primer dapat berupa opini objek (orang) secara individual atau kelompok, dalam hal ini adalah hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yaitu:

- a. Informan BPPD 1 yaitu Staff Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak
- b. Informan BPPD 2 yaitu Kepala Subbidang Pendaftaran
- c. Wajib Pajak PBB-P2 Pengguna SAMPADE

2. Sumber Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:225), sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu:

- a. Struktur organisasi dan tugas pokok fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- b. Pedoman penggunaan Sistem Informasi Pajak Daerah
- c. Data Jumlah Wajib Pajak Kota Malang
- d. Jumlah penggunaan SAMPADE

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, terkait dengan teknik memperoleh dan mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono.2015:231). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono.2015:233).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara memperoleh data melalui dokumen atau arsip-arsip dari pihak yang terkait dengan penelitian. Melalui dokumentasi ini, peneliti mendapatkan data dengan cara mencatat atau menyalin dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data yang ingin diperoleh dari teknik pengumpulan data dokumentasi ini mengenai kondisi dan hal-hal yang berhubungan dengan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah serta Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono.2015:222).
2. Pedoman wawancara (*Interview Guides*), yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada informan penelitian secara lisan untuk dijawab dalam upaya mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.
3. Alat Perekam, yaitu berupa *handphone* dan direkam menggunakan aplikasi *sound recorder*.
4. Catatan.

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1992) dalam Gunawan (2013:210) ada 3 tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu :

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian

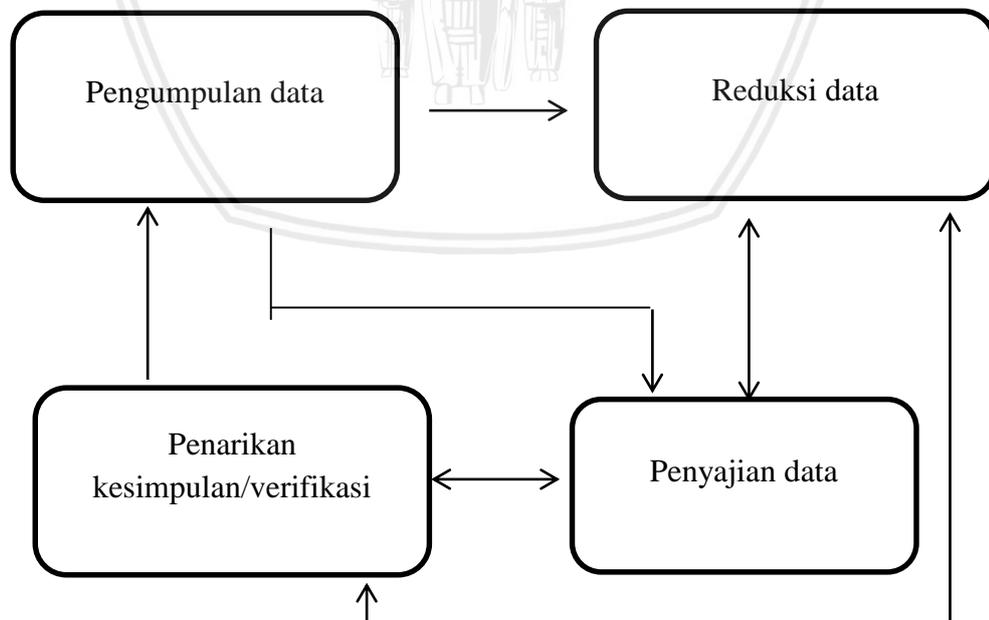
karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak.

2. Penyajian Data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.

3. Penarikan Kesimpulan/ verifikasi

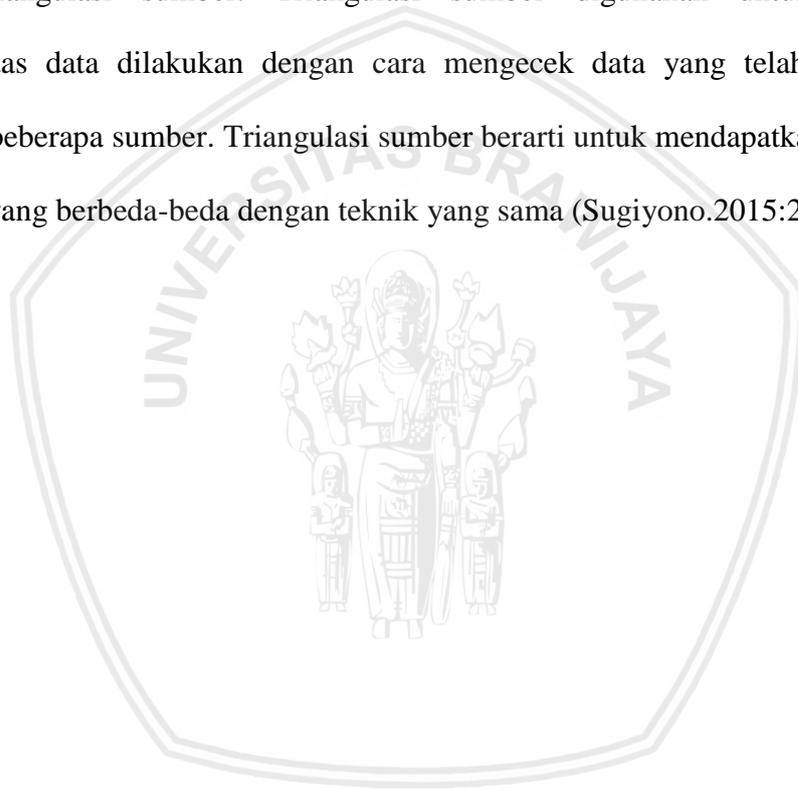
Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.



Gambar 2. Komponen analisis data model interaktif Miles dan Huberman
 Sumber: Gunawan (2013: 211)

H. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi. Menurut Sugiyono (2015:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono.2015:241).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Umum Tempat Penelitian

Pada awalnya Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang, disebut Dinas Pendapatan Daerah Kota Praja Malang yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 4/U tanggal 01 Januari 1970. Untuk menunjang pelaksanaan tugas dan menyesuaikan kebutuhan akibat meningkatnya volume dan jenis pekerjaan, maka berdasarkan Keputusan Walikota Malang Nomor 45/U Tahun 1973 tentang Struktur Organisasi Dinas Pendapatan maka penyebutannya berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II Malang.

Dalam perkembangan selanjutnya Dinas Pendapatan mengalami beberapa perubahan yang mendasar yang didukung dengan Peraturan perundangan antara lain, Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Malang Nomor 18 Tahun 1989 tentang susunan organisasi Dispenda Malang, kemudian Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Malang Nomor 9 Tahun 1996 dan dikukuhkan dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 546 Tahun 1996. (Perubahan Dispenda Kotamadya Daerah Tingkat II Malang ditingkatkan klasifikasi menjadi tipe A).

Memasuki masa Otonomi Daerah yang terhitung sejak 1 Januari 2001 Pemerintah Kota Malang telah mengantisipasi suatu kelembagaan yang menangani Penerimaan Daerah dengan membentuk Dinas Pendapatan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2000 tentang pembentukan, kedudukan, tugas, pokok, dan struktur organisasi dinas sebagai unsur pelaksana

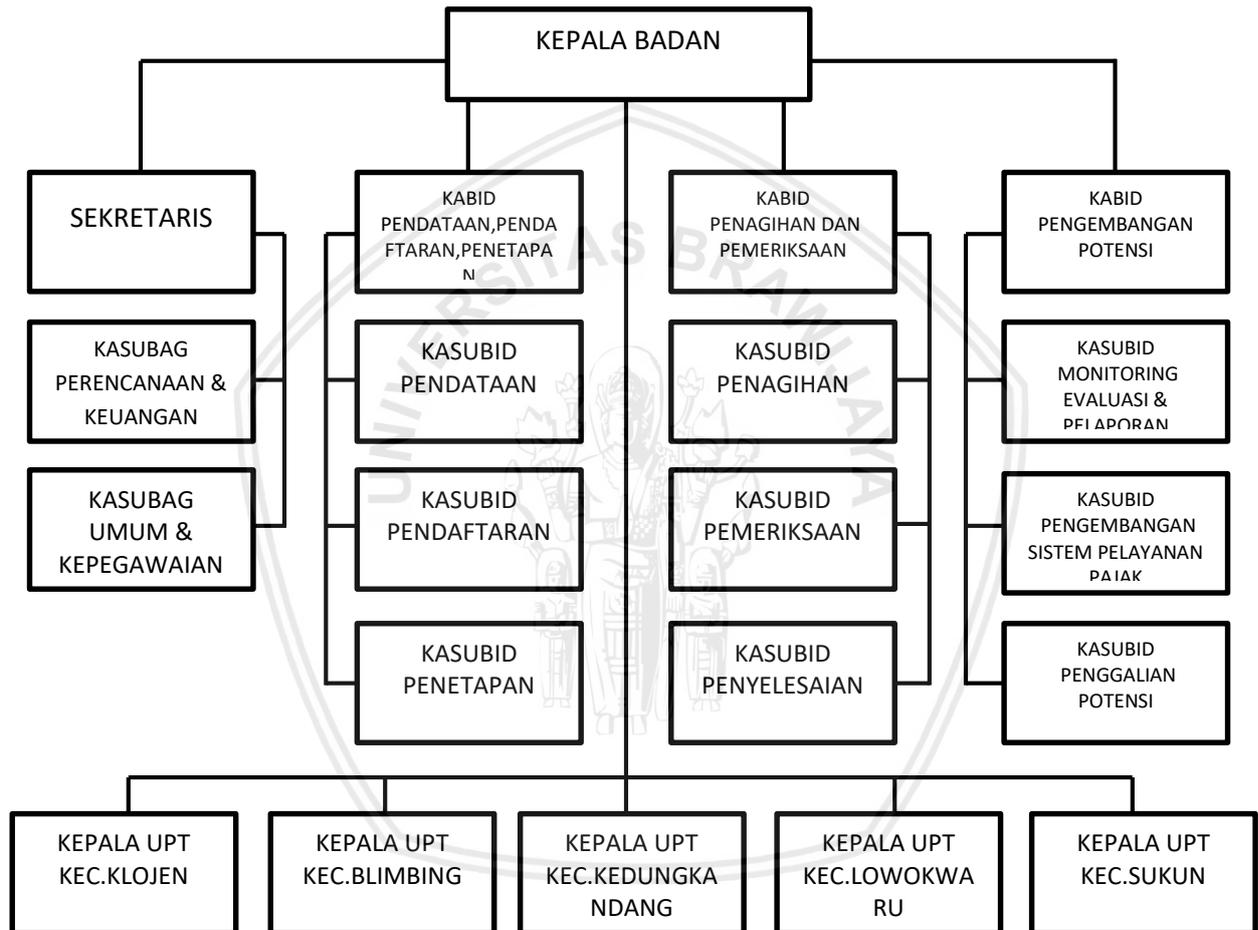
Pemerintah Daerah dan tugas pokok dan fungsinya dijabarkan dalam Keputusan Walikota Malang Nomor 10 Tahun 2001 tentang uraian, tugas, fungsi, dan tata kerja Dinas Pendapatan Kota Malang. Dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-undang No 32 Tahun 2004, maka terdapat penyesuaian struktur organisasi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang Nomor 58 Tahun 2008 tentang uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang didalamnya terdapat amanah pelimpahan kewenangan Pajak Bumi dan Bangunan kepada daerah maka pemerintah Kota Malang menindak lanjuti dengan menyusun Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Perubahan tersebut menuntut adanya penyesuaian struktur organisasi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang yang dituangkan dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang No 54 Tahun 2012 tentang uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang. Pada Januari 2017 Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang berganti

menjadi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang berdasarkan PERWAL No 48 Tahun 2016.

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi BPPD Kota Malang



3. Tujuan, Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tujuan

- 1) Peningkatan pendapatan daerah
- 2) Mewujudkan penyelenggaraan pemerintah

b. Tugas

Dinas Pendapatan Daerah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang penerimaan dan pendapatan daerah.

c. Fungsi

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 PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya; 12
- 3) Pelaksanaan dan pengawasan pendataan, pendaftaran, penetapan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 4) Penyusunan dan pelaksanaan pengembangan potensi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 5) Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 6) Pelaksanaan pemungutan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 7) Pelaksanaan penyelesaian keberatan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya;
- 8) Pelaksanaan penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayaran atas PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.

- 9) Pembinaan dan pembukuan serta pelaporan atas pemungutan dan penyetoran PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- 10) Pengendalian benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB 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 di bidang pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 15) Pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- 16) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- 17) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya; pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kearsipan;
- 18) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- 19) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);

- 20) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- 21) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pemungutan pajak daerah;
- 22) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah;
- 23) Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
- 24) Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional; pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- 25) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

B. Penyajian Data

1. Penerapan SAMPADE pada Pelayanan PBB-P2

a. Latar Belakang Penerapan

Pemerintah Kota Malang meluncurkan aplikasi mobile untuk pelayanan pajak daerah yang dinamakan SAMPADE pada tanggal 21 Mei 2018. SAMPADE merupakan singkatan dari Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah. SAMPADE adalah aplikasi mobile berbasis *android* yang berfungsi untuk pengelolaan data objek pajak daerah. SAMPADE melengkapi inovasi pajak *online* (*e-tax*) yang diterapkan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang sejak tahun 2013.

SAMPADE memuat pelayanan pelaporan dan berbagai informasi tentang pajak daerah. Wajib pajak dapat mengetahui informasi terkait objek pajak,

informasi tagihan dan tunggakan, informasi sistem pembayaran, dan pengumuman pajak daerah melalui aplikasi tersebut. SAMPADE juga memuat fitur konsultasi seputar perpajakan dan peraturan-peraturan yang mengatur tentang pajak daerah. SAMPADE bisa diakses kapanpun secara *realtime* 24 jam dan dimanapun melalui *gadget*.

Pemerintah Kota Malang telah menerapkan sistem *online* dalam pelayanan perpajakan berdasarkan peraturan Daerah Malang Nomor 2 tahun 2015 tentang pajak daerah dan Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan Peraturan Walikota nomor 20 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran, dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Peraturan tersebut mengatur tata cara pembayaran maupun pelaporan dimana prosesnya sudah menggunakan sistem *online*. Penerapan SAMPADE mengacu pada peraturan yang mengatur penggunaan sistem *online* pada pelayanan perpajakan diatas.

Aplikasi SAMPADE mulai diterapkan pada bulan Mei 2018 dengan pertimbangan berbagai masukan dan keluhan dari wajib pajak. Wajib pajak merasakan kesulitan ketika masih menggunakan pelayanan dengan cara manual. Wajib pajak juga merasakan keberatan jika harus pergi ke Kantor BPPD Kota Malang dimana akses menuju kantor dirasa memberatkan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Banyak masukan dari wajib pajak karena posisi kantornya juga jauh, jadi banyak keluhan kantornya jauh, macet, aksesnya terus terang ke kantor pelayanan terpadu ini kurang nyaman, macet, jalannya kecil dan sebagainya. Nah akhirnya kita dari situ berfikir gimana caranya agar wajib

pajak itu tidak perlu jauh-jauh ke kantor dengan adanya pikiran seperti itu, kita membuat inovasi dengan adanya SAMPADE ini.”

Kepala BPPD Kota Malang, Bapak Ade Setiawan, menangkap keluhan dari wajib pajak dan membuat inovasi berupa aplikasi pelayanan pajak daerah yang bisa memudahkan wajib pajak. Kepala BPPD Kota Malang juga menyadari pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan publik, terutama pelayanan perpajakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 2 sebagai berikut:

“SAMPADE ini merupakan gagasan kepala dinas sendiri karena banyak keluhan dari wajib pajak berupa pelayanan pajak yang ribet jika kita harus ke kantor ataupun menggunakan kertas. Dulu kan pelaporan itu bisa lewat WA (whatsapp), telfon, ataupun email, nah kan kalau sekarang wajib pajak hampir semua sudah pakai hp (handphone), berkaca dari itu dibuatkan lah aplikasi untuk mempermudah. Dan juga kepala dinas menyadari untuk ke depan kita semakin menggunakan teknologi baik itu untuk pelayanan publik maupun pelayanan pajak. Nah disini kepala dinas Pak Ade itu mendorong penggunaan SAMPADE ini dalam pelaporan dan pengaksesan informasi wajib pajak itu.”

SAMPADE merupakan salah satu program inovasi yang diterapkan oleh BPPD Kota Malang untuk pelayanan pajak daerah. SAMPADE merupakan program pertama di Indonesia untuk aplikasi pajak daerah berbasis *mobile apps*. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Sejauh ini terus terang aplikasi SAMPADE ini pertama ya untuk aplikasi mobile, di daerah lain masih baru aplikasi web setahu saya.”

Daerah lain masih menggunakan website dalam pelayanan perpajakan seperti Kabupaten Lamongan yang menggunakan website www.lamongankab.go.id/E-PBB.aspx untuk mengecek PBB yang harus dibayarkan dan Kota Mojokerto yang

menggunakan www.kotamojokerto.online/pbb/cek untuk mengecek informasi mengenai PBB dan tagihan pajak yang harus dibayarkan.

Aplikasi SAMPADE diterapkan oleh BPPD Kota Malang untuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan pajak daerah lainnya seperti Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, dan Pajak Parkir. Aplikasi tersebut berbasiskan SISMIOP (PBB-P2) dan SIMPATDA (Pajak daerah lain) dalam pelaksanaan pelayanannya. Aplikasi SAMPADE diterapkan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Mempermudah wajib pajak dalam mengakses pelayanan tanpa harus datang ke Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.
- b. Mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.
- c. Mempermudah memonitor data objek pajak dan pemuktahiran data objek pajak.

Penerapan SAMPADE merupakan langkah dari BPPD Kota Malang untuk memudahkan wajib pajak. Wajib pajak bisa mengakses pelayanan untuk PBB-P2 atau pajak daerah lainnya tanpa harus ke kantor BPPD Kota Malang. Wajib pajak cukup mengakses aplikasi SAMPADE melalui *handphone* berbasis *android* dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan daerahnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Jadi begini, kami mengembangkan SAMPADE ini untuk mempermudah wajib pajak dalam mengakses pelayanan. Kalo selama ini, wajib pajak harus ke kantor untuk pelayanan kan memakan waktu dan tenaga, nah kita ambil keluhan itu, wajib pajak banyak yang mengeluhkan hal seperti ini, nah akhirnya kami berfikir bagaimana caranya wajib pajak itu bisa melaporkan pajak dan mendapatkan pelayanan tanpa harus jauh-jauh ke kantor BPPD.”

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Tujuannya untuk menghindari wajib pajak malas dalam melaporkan pajaknya. SAMPADE itu kan diterapkan untuk memudahkan wajib pajak tanpa perlu datang kantor. Jadi disini tujuannya memang untuk meningkatkan kepatuhan dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan mengakses informasi perpajakan.”

Aplikasi SAMPADE merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelayanan PBB-P2 dan pajak daerah lainnya. SAMPADE merupakan program BPPD Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Melalui penerapan tersebut diharapkan mampu memberikan dampak yang baik bagi pemerintah daerah dan wajib pajak. Hal itu sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Bentuk pelayanan prima ya. Jadi dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan bisa melalui kinerja ataupun sarana prasarana yang bisa diwujudkan dalam bentuk perangkat berbasis teknologi yaitu SAMPADE.”

Aplikasi SAMPADE juga bermanfaat dalam membantu peran BPPD Kota Malang dalam memonitor objek pajak daerah secara akurat dan terbaru. BPPD Kota Malang membutuhkan kerjasama dari wajib pajak dalam memonitor objek pajak daerah. Melalui SAMPADE, wajib pajak bisa memudahkan proses pemuktahiran data objek pajak yang terbaru. SAMPADE bisa meminimalisir waktu dan tenaga petugas BPPD Kota Malang dalam memonitor objek pajak. Hal itu sesuai dengan pernyataan yang diberikan informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Selain itu juga memudahkan pemuktahiran data objek pajak terbaru. Pemuktahiran data kan ada dua, dari inisiasi WP dan pendataan oleh petugas BPPD. Jadi disini kita juga membutuhkan inisiasi wajib pajak dalam melaporkan keadaan pajaknya. Dengan begitu, petugas disini bisa lebih mudah dalam monitoring, menghemat dari waktu dan tenaga.”

b. Penggunaan SAMPADE pada PBB-P2

Pemerintah Kota Malang telah melaksanakan pengelolaan dan pemungutan PBB-P2 sejak tahun 2013. Pelaksanaan pelayanan PBB-P2 Kota Malang diatur oleh Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Malang Nomor 106 tahun 2012 tentang Tata Cara Pendataan dan Pelaporan Objek Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan, dan Peraturan Walikota Malang Nomor 107 tahun 2012 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran dan Penetapan Tempat Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Dalam hal pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, Pemerintah Kota Malang melalui Walikota Malang mengeluarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administratif dan Pengurangan Atau Pembatalan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan untuk mengaturnya.

Sistem pemungutan pajak yang diterapkan dalam PBB Perdesaan dan Perkotaan di Kota Malang adalah penetapan oleh kepala daerah (*official assessment*). Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) bumi dan bangunan menjadi dasar pengenaan pajak. Penetapan pajak oleh kepala daerah diwujudkan dalam bentuk penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang atau Surat Ketetapan Pajak Daerah sebagai sarana untuk menagih besarnya pajak terutang. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang diterbitkan berdasarkan data objek dan subjek pajak yang tertuang dalam SPOP yang disampaikan oleh subjek pajak.

SAMPADE memuat informasi dan melayani pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan dan pajak daerah lainnya seperti Pajak Hotel,

Pajak Hiburan, Pajak Restoran, dan Pajak Parkir. Pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2), SAMPADE mempunyai fitur yang terpisah dengan pajak daerah lainnya. Hal ini dikarenakan PBB-P2 mempunyai fitur yang lebih kompleks dan juga sistem yang berbeda dengan pajak lainnya. SAMPADE menggunakan dua basis sistem dalam pelayanannya dimana SISMIOP digunakan untuk pelayanan PBB-P2 dan SIMPATDA digunakan untuk pelayanan pajak daerah lainnya.

SAMPADE membantu Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Melalui SAMPADE, Wajib Pajak Bumi dan Bangunan bisa mengakses informasi mengenai tagihan perpajakan, informasi pembayaran, pelaporan pembayaran, dan pengajuan pengurangan. SAMPADE membuat Wajib Pajak Bumi dan Bangunan tidak perlu bergantung pada SPPT ketika ingin mengetahui berapa nilai objek pajak dan tagihan PBB-P2 yang harus dibayarkan. SAMPADE juga membuat wajib pajak bisa mengakses pelayanan tanpa harus pergi ke Kantor BPPD Kota Malang dan bersifat *paperless* sehingga bisa memudahkan wajib pajak dari segi waktu, biaya, dan tenaga.

1) Pengajuan Nomor Objek Pajak PBB-P2

Wajib pajak yang sudah mempunyai Nomor Objek pajak bisa mengakses SAMPADE untuk melihat data dan informasi dari objek pajak. Penggunaan SAMPADE untuk data dan informasi dari objek pajak bisa dilakukan dengan cara berikut:

- a) Pastikan bahwa Wajib Pajak sudah mempunyai Nomer Objek Pajak

- b) Pilih menu Pajak Bumi dan Bangunan pada tampilan menu awal
- c) Masuk ke sub-menu Pengajuan Nomor Objek Pajak
- d) Masukkan Nomer Objek Pajak di Nomor Pengajuan.
- e) Nomor Objek Pajak akan diverifikasi oleh Petugas dan wajib pajak akan mendapatkan konfirmasi melalui email dan SMS.
- f) Setelah mendapat verifikasi dari admin, pilih fitur PBB-P2 pada sub-menu pengajuan Nomor Objek Pajak.
- g) Pilih aksi Lihat Detail untuk melihat detail informasi PBB-P2.
- h) SAMPADE akan menampilkan informasi Data Objek Pajak, Data Subjek Pajak, Detail Bangunan, dan History SPPT PBB-P2.

2) **Pendaftaran Objek Pajak PBB**

SAMPADE juga memuat fitur pendaftaran Objek Pajak Bumi dan Bangunan baru bagi wajib pajak yang ingin mendaftarkan objek pajaknya. Adapun cara yang bisa dilakukan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a) Pilih menu Pajak Bumi dan Bangunan pada tampilan menu awal
- b) Masuk ke sub menu form pendaftaran
- c) Isikan data diri yang meliputi: Nomor Induk Kependudukan, Nama Lengkap, Nomor Telepon, NPWP, Alamat (Nama Jalan, RT, RW, Nomor, Kecamatan, Kelurahan, Kode Pos), Status Kepemilikan, Pekerjaan

- d) Setelah pengisian data diri dan data awal objek pajak, pilih 'Selanjutnya' untuk masuk ke tahap pengisian Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)
- e) Isikan informasi objek pajak yang meliputi: Nama Jalan, RT, RW, Nomor, Kecamatan, Kelurahan.
- f) Isikan informasi data tanah yang meliputi: Luas Tanah, Jenis tanah (Tanah dan Bangunan/ Kavling Siap Bangunan/ Tanah Kosong/ Fasilitas Umum)
- g) Untuk data tanah jika terdapat bangunan maka isikan jumlah bangunan dan upload denah tanah berupa file gambar.
- h) Klik Simpan Data dan masuk ke step selanjutnya.
- i) Masukkan lampiran berupa *scan* / gambar foto dari berkas dokumen pendukung yang meliputi: Fotocopy KK, Fotocopy KTP, Surat Kepemilikan, Surat Kuasa, Surat Pengantar, Fotocopy Sertifikat Tanah, Foto Form SPOP, Foto Form LSPOP.
- j) Klik Simpan Data untuk masuk ke tahap selanjutnya.
- k) Pada tahap Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP), wajib pajak wajib mengisi data bangunan jika mempunyai bangunan.
- l) Pada tahap LSPOP ini satu lampiran SPOP dipakai untuk satu bangunan, jika bangunan lebih dari 1 maka isi kembali LSPOP pada halaman berikutnya setelah LSPOP pertama disimpan.
- m) Isikan form data yang terdapat rincian data bangunan dan fasilitas yang meliputi: Jenis Peruntukan Bangunan (Rumah/ Perkantoran/ Pabrik/

Toko/ Apotik/ Tempat Rekreasi/ Hotel/ Wisma), Luas Bangunan, Jumlah Lantai, Tahun Dibangun, Tahun Renovasi, Daya Listrik Terpasang, Kondisi Pada Umumnya (Sangat Baik/ Baik/ Sedang/ Jelek), Konstruksi (Baja/ Beton/ Batu Bata/ Kayu), Atap (Decrabon/ Genteng Beton/ Genteng Biasa/ Asbes/ Seng), Dinding (Kaca/ Beton/ Batu Bata/ Kayu/ Seng/ Tidak Ada Dinding), Lantai (Marmer/ Keramik/ Teraso/ Ubin PC/ Semen), Langit-langit (Akustik/ Tripleks/ Tidak Ada)

- n) Isikan data mengenai fasilitas bangunan yang meliputi: Jumlah AC, Luas Kolam Renang, Luas Perkerasan Halaman, Jumlah Lapangan Tennis, Jumlah Lift, Jumlah Tangga Berjalan, Panjang Pagar, Bahan Pagar, Pemadam Kebakaran, Kedalaman Sumur.
- o) Klik tombol Simpan Data dan akan muncul notifikasi pendaftaran sukses beserta kode pendaftarannya.
- p) Tunggu verifikasi dari admin mengenai status pendaftaran objek pajak.

3) **Pelaporan Pembayaran PBB-P2**

Aplikasi SAMPADE mempunyai fitur pelaporan pembayaran dan pengecekan riwayat pembayaran. Fitur ini memudahkan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk mendeteksi pembayaran dimana wajib pajak tidak melengkapi data secara benar dalam berita acara transfer pembayaran PBB-P2nya. Adapun cara yang bisa dilakukan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a) Pilih menu Pajak Bumi dan Bangunan pada tampilan menu awal
- b) Pilih sub-menu Pembayaran.

- c) Pilih menu List SPPT untuk melihat *history* pembayaran dalam 10 tahun terakhir.
- d) Di dalam *list* tersebut akan muncul tabel informasi yang memuat informasi: tahun pajak, jatuh tempo, tanggal pembayaran, denda, nominal pajak, dan status pembayaran dari PBB-P2 wajib pajak.
- e) Ketika wajib pajak mengetahui bahwa pada tahun yang bersangkutan statusnya masih belum terbayar, maka bisa melakukan konfirmasi pembayaran dengan menekan tombol Konfirmasi.
- f) Isikan data pada form konfirmasi pembayaran yang meliputi: Nama Bank Penerima, Rekening Penerima, Bank Pengirim, Tanggal Bayar, Jumlah Bayar, Nomor Rekening Pengirim, Nama Pengirim, Periode, Keterangan Pembayaran
- g) Unggah bukti pembayaran berupa foto / scan.
- h) Akan muncul notifikasi Konfirmasi Pembayaran berhasil dan tunggu verifikasi dari admin status pembayaran PBB-P2 terutang.

4) **Pengajuan Pengurangan PBB-P2**

Pada layanan pengajuan, wajib pajak bisa mengajukan mulai dari keberatan, mutase, pembetulan, pengurangan maupun salinan pada setiap objek pajak yang ada sesuai peraturan yang ada. Pengurangan SPPT, SKPD PBB Perkotaan, STPD PBB Perkotaan dapat dilakukan dalam hal ketidakmampuan wajib pajak dalam melakukan pembayaran atas pajak terutang. Adapun cara yang dilakukan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a) Pilih menu Pajak Bumi dan Bangunan pada tampilan menu awal
- b) Pilih sub-menu Pengajuan.
- c) Pada tabel pengajuan pengurangan, pilih salah satu data dan tekan selengkapnya pada baris operasi.
- d) Isi form yang dibutuhkan pada menu edit.
- e) Masukkan informasi mengenai data wajib pajak yang meliputi: Nomor Induk Kependudukan, Nama Wajib Pajak, Nomor Objek Pajak, Alamat Wajib Pajak.
- f) Masukkan informasi mengenai form pengajuan pengurangan yang meliputi: Tahun SPPT, Jumlah Pajak, Permohonan Nilai Pengurangan, Jenis Pajak PBB.
- g) Lampirkan berkas pendukung berupa fotokopi KTP, fotokopi Kartu Keluarga, Foto SPPT, dan Bukti Pelunasan.
- h) Tekan Tombol Ajukan Pengurangan
- i) Setelah muncul tampilan data pengurangan, tekan tombol konfirmasi jika data sudah benar.
- j) Tunggu verifikasi dari admin mengenai pengurangan yang diajukan.

2. Implementasi Sistem pada SAMPADE

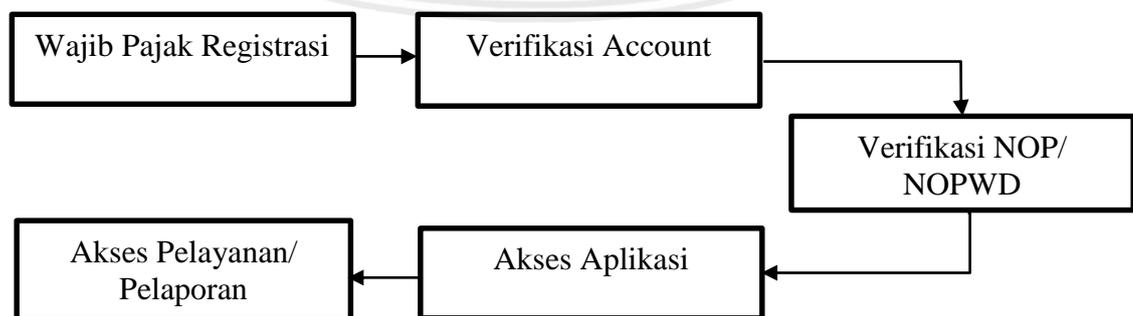
a. Implementasi Sistem

BPPD Kota Malang menerapkan inovasi pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah melalui SAMPADE. SAMPADE diterapkan oleh BPPD Kota Malang mulai tanggal 21 Mei 2018. BPPD Kota Malang melakukan beberapa tahapan dalam menerapkan SAMPADE. Menurut

Sutabri (2012:228), tahap penerapan merupakan kegiatan untuk memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang bekerja secara simultan dan berkesinambungan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan BPPD Kota Malang pada penerapan SAMPADE dilihat melalui teori implementasi sistem adalah sebagai berikut:

1) Merencanakan Penerapan

Tahap implementasi sistem merupakan tahapan akhir dari pengembangan sistem informasi dimana membuat manajer yaitu Kepala BPPD dan spesialis informasi yaitu Database Administrator memahami dengan baik pekerjaan yang dilakukan untuk menerapkan sistem. Berkaitan dengan penerapan sistem, BPPD Kota Malang mulai merencanakan SAMPADE pada awal tahun 2017. SAMPADE merupakan inovasi yang dicanangkan sendiri oleh BPPD Kota Malang dengan mengacu gagasan dari Kepala BPPD Kota Malang. SAMPADE dirancang sebagai upaya untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan perpajakan dan mengakses informasi perpajakan. Rancangan sistem dari SAMPADE dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3: Data diolah peneliti, 2018

BPPD Kota Malang menerapkan beberapa langkah yang dilakukan dalam menerapkan SAMPADE. Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh BPPD Malang adalah sebagai berikut:

1. Studi Banding ke daerah lain yang sudah menggunakan sistem online.
2. Mengembangkan aplikasi mobile nya dengan menggandeng pihak ketiga (vendor)
3. Sosialisasi terbatas untuk melakukan pengujian aplikasi.
4. Launching aplikasi
5. Sosialisasi aplikasi.

Persiapan pertama yang dilakukan oleh BPPD adalah dengan melakukan studi banding. Studi banding dilakukan agar BPPD mendapatkan informasi mengenai rencana yang akan dilakukan dan sistem yang akan digunakan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Yang jelas dulu kita pernah studi banding dengan melihat daerah yang sudah menerapkan pelayanan berbasis web maupun teknologi IT, seperti DKI Jakarta yang sudah nerapin sistem online. Nah lalu dari studi banding tersebut kita mengembangkan sendiri inovasi-inovasi dalam pajak daerah ini seperti e-tax lalu pada 2017 itu mulai mengarah ke SAMPADE itu.”

Setelah melakukan studi banding, tahapan yang dilakukan oleh BPPD adalah dengan mengembangkan aplikasi. Aplikasi yang dikembangkan disesuaikan dengan rancangan sistem yang diajukan. BPPD menggandeng *vendor* dalam mengembangkan aplikasinya. BPPD berperan sebagai penyalur ide atau gagasan mengenai aplikasi serta spesifikasi yang dibutuhkan dan pihak vendor berperan sebagai pembuat aplikasinya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Pihak ketiga, jadi kami pakai vendor buat developernya. Jadi disini BPPD cuma menuangkan ide dan gagasannya yang mengembangkan aplikasinya developer.”

Pada kurun waktu 2017, BPPD melakukan sosialisasi terbatas mengenai aplikasi SAMPADe yang ditawarkan kepada pihak internal BPPD. Hal ini ditujukan guna melihat apakah aplikasi yang dibutuhkan sudah sesuai dengan rancangan sistem yang ada dan apakah sudah layak digunakan. Tahapan yang dilakukan BPPD selanjutnya adalah meluncurkan aplikasi SAMPADe. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Jadi pertama perencanaannya itu mulai dari awal tahun 2017, kita melakukan pengembangan aplikasinya dulu di tahun itu. Lalu kita adakan sosialisasi terbatas sama internalnya BPPD untuk testing aplikasinya. Setelah itu, tahun 2018 kita baru mengadakan launching di Bulan Mei 2018 dan mulai melakukan sosialisasi.”

BPPD Kota Malang meluncurkan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADe) usai upacara Hari Kebangkitan Nasional ke-110 di halaman Balai Kota Malang pada tanggal 21 Mei 2018. Bersamaan dengan peluncuran tersebut, BPPD juga melakukan sosialisasi mengenai aplikasi tersebut. Sosialisasi dilakukan melalui media massa seperti koran dan web, dan juga media sosial seperti Instagram dan Twitter resmi dari BPPD. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan agar wajib pajak bisa memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi untuk melakukan pelaporan pajak dan mengakses informasi perpajakan.

2) Mengumumkan Penerapan

Penerapan suatu proyek sistem informasi diumumkan kepada para pegawai dengan tujuan menginformasikan pada pegawai mengenai keputusan untuk menerapkan sistem baru dan meminta kerjasama pegawai. SAMPADe diterapkan

dengan tujuan membantu wajib pajak dan juga petugas BPPD. Hal ini tentu saja membutuhkan kerjasama yang baik dari pihak internal BPPD. BPPD mengumumkan kepada pegawai mengenai rencana penerapan SAMPADE melalui rapat kerja dan sosialisasi kepada pegawai. Melalui sosialisasi, pegawai BPPD yang melakukan pelayanan diberikan bimbingan teknis dalam melakukan pelayanan menggunakan SAMPADE. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalo diumumkan iya melalui rapat-rapat yang dilakukan, cuman untuk pegawai yang bisa mengoperasikan sampai saat ini masih terbatas cuman beberapa saja. Ada juga dilakukan sosialisasi, semacam bimtek atau bimbingan teknis sebelum dilaunching untuk pegawai yang menangani pelayanan.”

Pegawai BPPD menanggapi penerapan SAMPADE dengan baik. Pegawai merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan karena tidak harus melakukan tatap muka dengan wajib pajak. Pegawai juga merasakan kemudahan dalam melakukan pelayanan karena sudah difasilitasi dengan SAMPADE untuk pengecekan data yang diajukan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Untuk yang ini, yang biasanya menangani ini (pelayanan), pastinya mereka lebih nyaman dengan adanya penerapan SAMPADE ini. Karena mereka kan biasanya harus berhadapan dengan wajib pajak nah itu kadang ada kekhawatiran dengan alasan tertentu. Kalau dengan adanya sistem ini kan lebih mudah wajib pajak tinggal mengirimkan datanya lewat SAMPADE, petugas tinggal ngecek, selesai.”

3) Mendapatkan Sumber Daya Perangkat Keras

BPPD memenuhi sendiri kebutuhan perangkat kerasnya dikarenakan perangkat yang ada merupakan perangkat yang standar dibutuhkan pada instansi. Perangkat keras yang dibutuhkan BPPD dalam penerapan SAMPADE adalah

server sebagai pusat kontrol akses data dan PC (personal computer), sedangkan perangkat keras yang dibutuhkan wajib pajak dalam mengakses SAMPADE adalah *handphone android*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Sekarang ini untuk hardware yang di sisi BPPD sama saja pada instansi pada umumnya sih, ada server sama PC, yang di sisi wajib pajak ada *handphone* berbasis android.”

Perangkat keras yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE dirasa sudah mendukung dan tidak terdapat kendala. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalau dari sisi hardware sudah nggak ada masalah sih, sudah lancar. Cuma untuk awal tahun ini kita melakukan pengembangan lagi, efeknya sementara ini SAMPADE masih belum bisa diakses.”

4) Mendapatkan Sumber Daya Perangkat Lunak

BPPD menggandeng *vendor* dalam mengembangkan perangkat lunak atau aplikasi SAMPADE. Pihak BPPD berperan sebagai penyalur ide atau gagasan mengenai aplikasi serta spesifikasi yang dibutuhkan dan pihak *vendor* berperan sebagai pembuat aplikasinya. BPPD menggunakan beberapa aplikasi perangkat lunak dalam penggunaan SAMPADE diantaranya *SMS Gateway*, Aplikasi *Back-End*, dan Aplikasi *Android*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Yang jelas ini sih, yang pertama *SMS Gateway*, aplikasi back-end, kalau dari sisi wajib pajak ya aplikasi android itu.”

Pihak BPPD juga berencana mengembangkan aplikasi SAMPADE untuk perangkat berbasis IOS dengan tampilan yang sama dengan SAMPADE berbasis *android*. Pengembangan SAMPADE pada IOS ditujukan agar bisa lebih banyak

diakses dan digunakan oleh wajib pajak baik yang mempunyai handphone berbasis *android* maupun IOS. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Ini rencananya kita juga akan mengembangkan untuk yang di IOS di tahun ini biar lebih banyak yang makai. Jadi kita desain supaya jangan sampai ada perbedaan di android maupun di IOS.”

BPPD terus berupaya melakukan pengembangan pada aplikasi SAMPADE. Pengembangan yang dilakukan berkaitan dengan keamanan dan fungsionalitas menu pada SAMPADE. Keamanan dalam penggunaan SAMPADE ditingkatkan dikarenakan sempat terkena hack hingga mengganggu jalannya pelayanan. Hal ini membuat BPPD melakukan perbaikan sekuritas aplikasinya demi menghindari serangan *hacking* yang tidak diinginkan seperti yang diungkapkan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Maintanance nya sih yang jelas di pengamanan, karena kita kemarin terus terang sempat kena hack. Akhirnya sekalian diputuskan securitynya diperbaiki biar pelayanan ke depannya tidak terganggu. Kedua untuk fungsionalitas dan menu juga kita perbaiki.”

BPPD juga menangkap keluhan wajib pajak dimana menu yang ditampilkan kurang nyaman. Wajib pajak merasa kesulitan dikarenakan tampilan masih dirasa membingungkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kemarin ada keluhan dari beberapa wajib pajak kalau menu nya kurang nyaman, nah ini di masa pengembangan ini mau kita rubah menjadi lebih simple supaya WP lebih mudah untuk menggunakan.”

Perihal ketidaknyamanan pada menu juga dirasakan oleh wajib pajak sebagaimana diungkapkan oleh informan WP2 sebagai berikut:

“Kalau hambatan ndak ada sih mas. Cuman kalau bisa tampilan menu nya aja disederhanakan lagi biar lebih mudah makai aplikasinya.”

Berdasarkan keluhan dari wajib pajak, BPPD berupaya melakukan pengembangan pada aplikasi SAMPADE dengan memperbaiki tampilan dan fungsionalitas menu yang disediakan.

5) Menyiapkan Database

BPPD mempersiapkan *database* untuk menyimpan dan mengelola data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan pajak daerah. *Database* yang digunakan oleh BPPD adalah MySQL. MySQL dipilih oleh BPPD karena penggunaan databasenya cukup populer, supportnya luas, fitur keamanannya baik dan *free open source* (tidak berbayar). MySQL juga memudahkan *database administrator* dalam penggunaan, dimana ketika terjadi masalah bisa ditanyakan kepada komunitas. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Aplikasi database yang digunakan MySQL, karena yang pertama databasenya cukup populer, supportnya luas, dan juga free open source. Kalau semisal ada masalah kita bisa tanya ke komunitas ini kenapa, solusinya seperti apa, seperti itu. Kalau MySQL selama ini terus terang ngga ada masalah dari segi keamanan. Kan biasanya kalo ada serangan biasanya langsung ke aplikasinya, nyerangnya ke aplikasi back-end bukan ke database nya.”

BPPD menugaskan 2 orang pegawai sebagai *database administrator* sekaligus operator pelayanan SAMPADE dari Subbidang Sistem Pelayanan Pajak dan 1 orang operator pelayanan SAMPADE dari Bidang Pendataan dan Penetapan. *Database Administrator* bertanggungjawab untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan data dan mencakup persiapan *database*. *Database Administrator* juga berperan penting dalam pemilihan perangkat lunak yang digunakan.

6) Menyiapkan Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik dibutuhkan dalam penerapan sistem sebagai pendukung berjalannya perangkat keras. Pembangunan fasilitas fisik harus sesuai dengan rencana proyek sistem informasi. Fasilitas fisik yang dibutuhkan BPPD dalam menerapkan SAMPADE adalah ruang server dan jaringan internet yang memadai. Ruang *server* yang digunakan sudah mendukung operasional pegawai. Jaringan internet yang digunakan dalam penerapan SAMPADE adalah jaringan koneksi internet kelas *corporate* yaitu TelkomASTINET. TelkomASTINET mendukung internet dengan kecepatan 10mbps dengan *uptime* SLA 99,6%. Telkom ASTINET dipilih karena pertimbangan jaringan yang ditawarkan dan perbaikan yang cepat. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalau fasilitas fisik sih ini ya standar ruang server yang ada hardwarenya tadi, untuk koneksinya jelas memakai koneksi yang dedicated, Telkom ASTINET, koneksi kelas *corporate*. Kita pakai dedicated pakai yang 10/MBPS keluarnya ya benar-bener 10/MBPS nggak ‘up to’ dan uptime nya mereka SLA nya tinggi. Jadi di awal waktu setup sambungan semisal mereka menyatakan SLA nya mereka 99,6%, berarti kan selama satu bulan itu kalo misalnya uptime nya kurang dari 99,6% itu digratiskan. Dan mereka supportnya cepet, misalkan internetnya putus, saya complain ke ASP nya biasanya kurang dari 1 jam perbaikan sudah selesai.”

Fasilitas fisik yang digunakan dalam penerapan SAMPADE sudah sesuai dengan kebutuhan dan mendukung berjalannya penerapan SAMPADE. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalau fasilitas fisik dari segi server dan jaringan sudah sesuai dan mendukung ya, juga selama ini ndak ada kendala dalam pelaksanaannya. Cuma memang untuk dari sisi aplikasinya perlu dikembangkan terus.”

7) Mendidik Peserta dan Pemakai

Sistem baru akan mempengaruhi banyak orang dan terlibat dalam pekerjaan pada sistem tersebut. Penerapan SAMPADE melibatkan berbagai pihak atau peserta agar sistem bisa berjalan. Peserta dalam hal kaitan penerapan SAMPADE ini meliputi operator pelayanan, *database administrator*, dan juga wajib pajak selaku pemakai sistem. Semua dari peserta tersebut harus dididik mengenai peran mereka masing-masing dalam sistem. BPPD Kota Malang melakukan sosialisasi kepada pihak internal dan eksternal. BPPD melakukan sosialisasi kepada pihak internal dengan memberikan bimbingan teknis kepada pegawai yang akan mengoperasikan aplikasi SAMPADE. Bimbingan teknis dilakukan pada tahap pengembangan sebelum aplikasi diluncurkan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Jadi kalau untuk internal BPPD kita adakan sosialisasi langsung, jadi waktu proses development ada bimbingan teknis untuk pegawai yang akan mengoperasikan aplikasi SAMPADE itu.”

BPPD juga melakukan sosialisasi kepada pihak eksternal yaitu wajib pajak.

Adapun cara-cara yang dilakukan BPPD dalam sosialisasi adalah sebagai berikut:

- a) Sosialisasi berbarengan dengan peluncuran SAMPADE pada tanggal 21 Mei 2018 di Balai Kota Malang.
- b) Pengumuman melalui media massa seperti Instagram, twitter, koran, dan juga lewat web.
- c) Mengampanyekan SAMPADE pada *event-event* BPPD seperti *Tax Goes to Mall*, *Tax Goes to School*, dan Jalan Sehat.
- d) Mem-branding mobil pelayanan BPPD dengan gambar dan informasi berkaitan dengan SAMPADE.

e) Gerakan penginstallan dan penggunaan SAMPADE di loket BPPD

Hal ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Nah terus untuk wajib pajak itu biasanya waktu mereka melaporkan pajaknya kesini, kita tawari untuk menggunakan SAMPADE, kalau mereka berkenan langsung kita ajari di tempat. Nanti yang mengajari WP ada sendiri dari bidang pengembangan potensi dan pendataan. BPPD juga sudah melakukan sosialisasi pada masyarakat, yang pertama itu waktu launching di Bulan Mei 2018. Lalu, kita juga umumkan melalui media massa seperti Instagram, twitter, koran, dan juga lewat web.”

Hal tersebut juga didukung oleh penjelasan informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Jadi seperti tertuang di dalam buku 40 jurus bppd kota malang yang dicanangkan oleh Kepala BPPD, itu ada tax goes to mall, tax goes to school. Kemudian juga di dalam event kemarin jalan sehat kita kampanyekan dan sosialisasikan mengenai SAMPADE. Kemudian dalam mobil pelayanan sudah dibranded juga dengan SAMPADE, jadi mobil pelayanan kita itu sudah full keterangan dan gambar mengenai SAMPADE.”

8) Masuk Ke Sistem Baru

Penggunaan SAMPADE dalam pelayanan perpajakan daerah di Kota Malang merupakan inovasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan. Penggunaan SAMPADE membuat wajib pajak tidak perlu bergantung pada sistem lama dimana mereka harus pergi ke kantor BPPD untuk mengakses pelayanan. Proses penghentian penggunaan sistem lama dan memulai penggunaan sistem baru disebut *Cut Over*. Ada empat pendekatan dasar, yaitu percontohan, serentak, bertahap, dan parallel. *Cut-over parallel* merupakan proses penghentian sistem lama yang paling tepat digunakan dalam penerapan SAMPADE. Hal ini dikarenakan *Cut-over parallel* mengharuskan sistem lama dipertahankan sampai

sistem baru telah diperiksa secara menyeluruh. Pendekatan ini memberikan pengamanan yang paling baik terhadap kegagalan penerapan sistem.

Penggunaan SAMPADE tidak serta merta menghapus pelayanan dengan cara manual. SAMPADE disini bersifat sebagai pendukung pelayanan dimana wajib pajak tidak perlu pergi ke kantor BPPD untuk mengakses pelayanan dan cukup mengunggah berkas pendukung beserta informasi pajak yang disyaratkan. Penggunaan SAMPADE bisa melengkapi pelayanan manual yang selama ini dijalankan oleh BPPD. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Daripada dihapuskan mungkin lebih tepatnya ada sedikit pergeseran, ada perubahan, kalau sistem lama kan WP datang kesini, menyerahkan berkas kertas dalam bentuk hardcopy, nah dengan adanya ini sudah ngga perlu seperti itu lagi, cukup ngisi dan upload aja, jadi berkas yang diterima BPPD dalam bentuk digital. Jadi penerapan sistem nya ini berdampak bisa menggunakan SAMPADE ataupun cara manual.”

b. Hambatan Penerapan SAMPADE

Pelaksanaan penerapan SAMPADE tidak terlepas dari hambatan yang dihadapi oleh BPPD. Hambatan pertama yang terdapat dalam penerapan SAMPADE terletak pada menu, aplikasi, dan keamanan SAMPADE. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Itu tadi kendalanya, kadang WP masih kebingungan untuk cara penggunaannya, jadi fungsionalitas menu nya masih dirasa membingungkan bagi wajib pajak, terus juga untuk pengguna IOS belum bisa menggunakan. Juga masalah securitynya itu, kita masih beberapa kali kena serang.”

Menurut penjelasan informan diatas, terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan dari penerapan SAMPADE. Menu tampilan masih dirasa membingungkan oleh wajib pajak. Pengguna IOS juga belum bisa mengakses

aplikasi SAMPADe dari perangkat mereka. Keamanan dari aplikasi juga dirasa belum kuat dimana masih terjadi beberapa kali serangan pada aplikasi. Berdasarkan hambatan yang dirasakan dalam aplikasi SAMPADe, BPPD berupaya melakukan pengembangan aplikasi demi meningkatkan kualitas aplikasi dan keamanannya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Solusinya ya dari BPPD melakukan pengembangan aplikasi untuk mengatasi masalah tersebut, mulai dari memperbaiki menu dan tampilan biar lebih simple, mengembangkan aplikasi di IOS, sama meningkatkan securitynya. Nanti juga setelah proses development nya selesai kita juga akan melakukan sosialisasi lagi biar usernya semakin banyak.”

Hambatan kedua yang dihadapi BPPD dalam penerapan SAMPADe adalah dari wajib pajak. Hal ini disampaikan oleh informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Di dalam sosialisasi itu ada kendala, jadi di wajib pajak PBB yang background orang nya banyak mulai dari golongan bawah, mulai petani, mulai ekonomi yang berada di bawah itu kan wajib pajak PBB, jadi mereka itu berpandangan bahwa ngga enak kalau semisal tidak langsung datang kantor, nah itu juga bisa disebabkan mungkin kurangnya mereka dalam mengakses teknologi ya jadi ngga semua bisa dan ngga semua mengakses. Selain itu, pajak PBB kan lebih rumit, yang diurus lebih banyak, beda dengan pajak daerah lain misal pajak hotel dan pajak restoran, jadi WP masih belum paham dan belum menggunakan SAMPADe itu. Dan juga WP itu menganggap bahwa semisal pelayanan menggunakan SAMPADe itu kurang interaktif. Jadi mereka ketika di loket pelayanan PBB, semisal mereka kurang pada data ini atau salah pada data ini, mereka bisa langsung mengetahui gitu apa yang kurang apa yang salah, kalau lewat aplikasi kan harus menunggu, jadi mereka cenderung lebih memilih cara manual dan hanya menggunakan SAMPADe untuk mengakses informasi, tagihan, dan tunggakan.”

Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (P2) terdiri dari berbagai latarbelakang golongan. Hal ini mengakibatkan wajib pajak tidak semua bisa mengakses dan menggunakan SAMPADe. Sebagian wajib pajak juga masih memilih menggunakan cara-cara manual untuk melakukan pelaporan. Wajib pajak

cenderung mendatangi kantor untuk mendapat pelayanan daripada mengakses melalui SAMPADe. Hal ini dikarenakan tidak semua mau menggunakan teknologi dalam pemenuhan kewajibannya. Sebagian wajib pajak juga cenderung menggunakan cara manual dalam pelayanan dikarenakan lebih interaktif dan meminimalisir kesalahan input data. Wajib pajak juga belum memanfaatkan fitur pelayanan dari SAMPADe secara optimal. Wajib pajak cenderung menggunakan SAMPADe hanya sebatas mengakses informasi dan tidak melakukan pelayanan melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan hambatan pada sektor wajib pajak tersebut, BPPD aktif melakukan upaya sosialisasi untuk mengatasi hambatan tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan BPPD 2 sebagai berikut:

“Nah disini BPPD melalui sosialisasi-sosialisasi saat event atau lewat media berupaya mendorong penggunaan aplikasi SAMPADe, dari wajib pajak PBB maupun non-PBB, terutama non-PBB karena non PBB lebih rutin dan kesadaran wp non PBB lebih tinggi. Nah selain itu juga kita mendorong penggunaannya melalui gerakan penginstalan dan penggunaan SAMPADe di loket, jadi ketika wajib pajak mengurus pajak daerahnya di loket kantor BPPD, nanti akan ada petugas khusus yang akan memandu dan menginstalkan aplikasi SAMPADe itu.”

BPPD melakukan sosialisasi-sosialisasi agar lebih banyak wajib pajak yang menggunakan aplikasi SAMPADe. Sosialisasi dilakukan melalui acara-acara yang dilakukan BPPD dan juga melalui media massa seperti web, koran, dan akun sosial media BPPD. BPPD juga melakukan langkah sosialisasi kepada wajib pajak yang sedang melakukan pelayanan pajak daerah di loket BPPD. Hal itu dilakukan untuk mengedukasi wajib pajak agar menggunakan SAMPADe. BPPD melalui petugas yang ditunjuk akan memasang aplikasi SAMPADe dan memandu dalam proses pendaftaran hingga penggunaannya.

3. Customer Value Proposition

SAMPADE adalah inovasi BPPD yang diluncurkan dalam hal pelayanan pajak daerah. Penggunaan SAMPADE dapat menciptakan manfaat/ nilai dengan melihat *value proposition* yang ditawarkan oleh BPPD. *Value Proposition* pada SAMPADE tidak hanya mengacu pada produk, tapi lebih menekankan nilai-nilai unggul yang bisa ditawarkan kepada wajib pajak untuk menjawab kebutuhannya. Melalui SAMPADE, BPPD menawarkan kemudahan-kemudahan yang bisa dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk melakukan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan daerahnya.

Jika dilihat dari perspektif konsumen atau pengguna, *value proposition* dari SAMPADE bisa dilihat melalui teori yang disampaikan H. Holttinen. Perspektif konsumen atau pelanggan menyebutkan bahwa *value proposition* terdiri dari *sign value* (nilai tanda), *experience value* (nilai pengalaman), *resources* (sumber daya), *exchange value* (nilai tukar) (Holttinen, 2013). Keempat unsur yang berintegrasi ini dapat membangun sebuah proposisi nilai sesuai dengan apa yang ditawarkan perusahaan.

a. Sign Value

SAMPADE merupakan inovasi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan perpajakan daerah di Kota Malang. SAMPADE merupakan pelengkap sistem pajak *online* (*e-tax*) yang sudah dijalankan sejak tahun 2013. BPPD selaku perancang dan pengelola SAMPADE meluncurkan aplikasi tersebut sebagai upaya untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak daerahnya dan mengakses informasi perpajakan daerahnya. Diharapkan melalui aplikasi

SAMPADE, wajib pajak daerah di Kota Malang bisa melakukan pemenuhan kewajiban dan hak perpajakan daerah secara efisien tanpa harus datang ke kantor BPPD.

Nilai tanda dapat dipahami sebagai makna yang diciptakan pelanggan dari proposisi nilai. Nilai tanda yang ditawarkan oleh BPPD dapat dilihat dari makna apa yang diciptakan wajib pajak berdasarkan apa yang dipahami mengenai SAMPADE, apa yang bisa didapatkan dari SAMPADE, dan manfaat apa yang bisa didapat dari SAMPADE. Menurut informan BPPD 1, SAMPADE adalah aplikasi mobile yang digunakan untuk mengakses pelayanan pajak daerah. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan sebagai berikut:

“Kalau secara garis besar sih aplikasi mobile yang digunakan untuk pelayanan pajak daerah ya.”

Penjelasan tersebut sesuai dengan apa yang ditangkap dan dipahami oleh wajib pajak PBB-P2. Hal tersebut dikuatkan dengan tanggapan-tanggapan wajib pajak PBB-P2 mengenai pemahaman terhadap SAMPADE sebagai berikut:

“SAMPADE itu dari aplikasi pajak daerah ya, jadi itu lebih mudah, jadi kita bisa mengetahui informasi pajak langsung dari aplikasi, bisa mengetahui total tagihan sama pembayaran pajak daerah kota malang.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Aplikasi buat pajak daerah kota malang gitu ya mas, jadi diakses melalui android.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“SAMPADE itu aplikasi yang digunakan untuk menginformasikan history pembayaran PBB, untuk pengaduan masyarakat juga ada disitu, terus untuk melaporkan pajak.” (Hasil Wawancara dengan Bapak Zainal)

Dengan pemahaman tersebut, wajib pajak diharapkan bisa mendapat manfaat dengan melakukan pelayanan perpajakan daerah melalui SAMPADE. Bapak Derryl menjelaskan bahwa SAMPADE bisa digunakan untuk berbagai

pelayanan wajib pajak seperti pelaporan perpajakan daerah, perubahan data objek pajak, konfirmasi pembayaran pajak daerah, hingga berkomunikasi dengan *customer services*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalau di SAMPADE itu bisa melakukan pelaporan, perubahan data, komunikasi dengan *customer services*, terus konfirmasi data pembayaran, sama pengecekan profil wajib pajak.”

Penjelasan tersebut sesuai dengan apa yang bisa dilakukan oleh wajib pajak PBB-P2 melalui SAMPADE. Hal tersebut dikuatkan dengan tanggapan-tanggapan wajib pajak PBB-P2 mengenai apa yang bisa dilakukan melalui SAMPADE sebagai berikut:

“Bisa melihat tagihan pajak itu tadi, info objek pajak, bisa daftar juga objek PBB baru.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Setahu saya banyak se mas, kan itu ada PBB, pajak kos juga ada. Jadi kalo PBB saya bisa mengecek riwayat pembayaran PBB saya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Yang bisa dilakukan ya itu melihat status pembayaran PBB, terus nominalnya, terus ketetapan lima tahun terakhir.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Tujuan utama diterapkan SAMPADE adalah sebagai upaya mempermudah wajib pajak. BPPD berharap masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, efisien, dan cepat. Hal ini sesuai dengan penjelasan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalau manfaat sih ya pelayanan bisa lebih cepat, wajib pajak juga mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan, terus juga pelayanan tidak perlu dilakukan secara tatap muka dengan wajib pajak, dan juga kalau dari segi waktu, biaya, dan tenaga jadi lebih efisien kalau menggunakan SAMPADE.”

SAMPADE yang diterapkan oleh BPPD dirasa sudah memberikan manfaat kepada wajib pajak berupa kemudahan dalam akses pelayanan dan informasi. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh wajib pajak PBB-P2 sebagai berikut:

“Banyak ya, memudahkan kalau pelayanan seperti itu. Efisien dalam hal waktu, tenaga, biaya juga ga perlu jauh-jauh ke kantor.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Manfaatnya sih paling ya jadi gampang aja mas kalo kita mau cek tagihan sama liat riwayat pajak, kalau SPPT hilang gitu kan bisa tinggal cek di aplikasi aja. Jadi ga perlu repot-repot.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Manfaatnya misalkan pembayarannya itu kan langsung ke bank terus kita mendapatkan informasi mengenai status pembayaran, selama ini kan kita hanya membayarkan tapi tidak bisa mengecek sudah terbayarkan apa belum, kalau kita mengecek kan harus ke badan pelayanan pajak ini. Jadi lebih mudah dan efisien.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

SAMPADE diharapkan bisa mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan pajak daerah terutama PBB-P2. Selama ini wajib pajak harus pergi ke kantor pelayanan pajak untuk mengurus objek pajak baru atau mengajukan pengurangan PBB-P2. SAMPADE membantu wajib pajak dengan memfasilitasi pelayanan tersebut. Wajib pajak juga bisa mengakses informasi tagihan atau pembayaran PBB-P2 tanpa harus bergantung pada SPPT. Hal ini diungkapkan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kalau masalah di pelayanan mungkin bisa, aplikasi kan sifatnya memudahkan, tetapi tidak 100% mengatasi masalah jadi hanya sebagai alat bantu saja. SAMPADE ini bisa membantu mengatasi masalah-masalah pelayanan PBB mungkin ya dari segi waktu dan biaya. Jadi semisal wajib pajak ada yang mau ngajuin objek pajak baru selama ini harus ke kantor, nah ini tinggal ngakses SAMPADE saja sudah bisa. Wajib pajak juga bisa melihat tagihan PBB nya langsung melalui aplikasi.”

Wajib pajak PBB-P2 juga merasa bahwa aplikasi SAMPADe membantu mereka mengatasi masalah yang selama ini dihadapi. Wajib pajak tidak perlu jauh-jauh ke kantor untuk mengakses pelayanan dengan adanya aplikasi tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan wajib pajak PBB-P2 sebagai berikut:

“Ya bisa, kalau kita ke kantor kan antri lama, belum lagi pas orangnya membludak kita kan pasti mikir besok-besok saja, jadi tambah lama tambah lama, ya itu tadi bisa lebih memudahkan.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Ya gimana ya mas kalau sejauh ini kayaknya ngga ada masalah sih kalo ngurus PBB. Tapi lewat aplikasi ini kan jadi kalau semisal butuh ngurus pajak ngga perlu jauh-jauh ke kantor.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Ya masalahnya kan masyarakat nggatau kalau pbb itu sudah dibayarkan tahun lalu atau lima tahun terakhir, statusnya gimana, kepemilikannya siapa kan kadang ngga tau. Kalau mau ngecek melalui SAMPADe kan lebih mudah.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

b. *Experience Value*

SAMPADe merupakan sarana BPPD dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. SAMPADe mulai diterapkan sejak bulan Mei 2018. Jumlah wajib pajak yang sudah mengakses SAMPADe dalam kurun waktu tujuh bulan semenjak SAMPADe diterapkan adalah sebanyak 387 wajib pajak. Jumlah tersebut terdiri dari pengguna baik itu wajib pajak PBB-P2 atau wajib pajak daerah lainnya. SAMPADe dinilai masih belum optimal karena jumlah wajib pajak yang menggunakan masih sedikit dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ada di Kota Malang seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2 Jumlah Wajib Pajak s/d Desember 2018

No.	Uraian	Jumlah
1.	Pajak Hotel	1.276
2.	Pajak Restoran	1.642
3.	Pajak Hiburan	101
4.	Pajak Penerangan Jalan	78
5.	Pajak Parkir	133
6.	Pajak Air Tanah	490
7.	Pajak Bumi dan Bangunan (P2)	270.709
	Jumlah	274.429

Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang (2018)

Tidak semua wajib pajak juga memanfaatkan fitur-fitur yang ada dalam SAMPADE dengan maksimal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Ya sudah semenjak diterapkan pelayanan sudah bisa melalui SAMPADE, tapi kalau dibilang optimal saya kira belum ya. Karena dari sekian ribu wajib pajak sampai saat ini, masih 387 yang sudah mendaftar dan mengakses, dan itu belum semua bisa memanfaatkan semua fiturnya.”

Nilai pengalaman berarti bahwa pelanggan dapat mewujudkan nilai tanda menjadi pengalaman. Ketika wajib pajak merasakan nilai pada pengalaman mereka menggunakan SAMPADE sesuai dengan proposisi nilai yang ditawarkan, nilai menjadi terciptakan. Berdasarkan pemahaman yang dirasakan mengenai nilai tanda pada SAMPADE, terdapat beberapa wajib pajak PBB-P2 yang sudah menggunakan SAMPADE. Dalam praktiknya, wajib pajak PBB-P2 menggunakan SAMPADE untuk mengakses informasi objek pajak, melihat riwayat pembayaran PBB-P2 dan melihat detail tagihan PBB-P2 yang belum dibayarkan. Wajib pajak belum menggunakan fitur-fitur seperti pelayanan pendaftaran objek pajak baru, pengajuan pengurangan PBB-P2, dan konfirmasi pembayaran PBB-P2. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh wajib pajak PBB-P2 sebagai berikut:

“Sudah, saya sudah install dulu. Tapi selama ini saya gunakan cuman sebatas melihat SPPT, melihat tagihan PBB saya yang belum terbayar.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Sudah mas. Kalau saya makai SAMPADE untuk cek riwayat pembayaran pbb nya, disitu kan bisa dilihat riwayat pembayaran 10 terakhir saya. Sama juga sekalian buat ngeliat informasi soal objek pajak saya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Iya sudah, kalau saya mengakses hanya melihat status pembayaran, kalau semisal diperlukan untuk ke kelurahan atau ngurus surat kan harus ada slip pembayaran, nah disitulah nanti tinggal diperlihatkan saya sudah mbayar.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Berdasarkan pengalaman menggunakan SAMPADE, wajib pajak dan BPPD merasakan nilai yang ditawarkan dari SAMPADE tersebut. BPPD merasakan pengalaman lebih mudah, lebih nyaman dan lebih cepat dalam melakukan pelayanan. BPPD juga tidak perlu bertatap muka dengan wajib pajak.

Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Pengalaman yang dirasakan macam-macam sih, kalau lebih mudah jelas iya. Dan juga karena tidak ada tatap muka jadi kesannya lebih nyaman dan aman. Biasanya kalau ada tatap muka itu kesannya ada sesuatu gitu kan ya, tapi dengan adanya aplikasi ini kita sudah ngga ada tatap muka, kita bekerja itu bisa lebih nyaman dan lebih cepat.”

Wajib pajak merasakan kemudahan berupa transparansi dan akses yang lebih mudah dalam pelayanan. Hal ini diungkapkan oleh wajib pajak 2 dan wajib pajak 3 sebagai berikut:

“Kalau saya sih ngerasanya lebih enak aja mas kalau ada teknologi baru buat ngurus pajak ya, jadi kita bisa terbantu. Cepet juga kalau semisal butuh informasi soal pajak-pajak tadi.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Ya kita lebih mudah dan transparan dalam melihat tagihan, kita tidak perlu lagi ke BPPD untuk melihat pajaknya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Wajib pajak 1 menjelaskan jika SAMPADE memang memudahkan wajib pajak namun dalam pelaksanaannya wajib pajak 1 merasakan kesulitan pada saat pertama mencoba. Hal ini sesuai dengan penjelasan wajib pajak 1 sebagai berikut:

“Itu ya mudah sih, pertama memang sulit tapi ya diutek-utek juga bisa akhirnya. Tapi ya sebatas melihat tagihan pajak itu tadi.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

Berdasarkan pengalaman yang sudah dirasakan saat menggunakan SAMPADE, BPPD dan wajib pajak dapat membagikan pengalaman yang telah mereka rasakan kepada wajib pajak lain. Hal ini akan membuat wajib pajak lain mendapatkan rekomendasi untuk mewujudkan nilai tanda yang terdapat pada SAMPADE menjadi pengalaman wajib pajak lain tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Iya tentu, dari BPPD sendiri sangat menyarankan wajib pajak untuk menggunakan itu, bagi saya SAMPADE itu kan inovatif dan praktis. Saya mikirnya fasilitas yang sudah ada itu silahkan dipakai, silahkan dimanfaatkan agar pelayanannya maksimal.”

Hal ini juga didukung oleh wajib pajak 1 dan 3 sebagai berikut:

“Iya, mungkin iya. Jadi nanti kalau saudara-saudara ada yang tanya tentang PBB, bisa saya arahkan buat download saja ini SAMPADE, seperti itu. (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Iya tentu, karena banyak kelebihan yang dipunyai SAMPADE, jadi masyarakat kan ngga perlu menunggu SPPT, dengan aplikasi itu kan kita udah tahu tagihannya berapa.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Wajib pajak 2 menjelaskan jika ia akan melihat terlebih dahulu siapa yang akan ia berikan saran untuk menggunakan SAMPADE. Hal ini dikarenakan wajib pajak 2 merasa jika pelayanan melalui aplikasi SAMPADE tidak bisa diakses oleh semua umur. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan informan wp 2 sebagai berikut:

“Kalau saya tergantung siapa dulu mas, jadi kalau tetangga saya ibaratnya usianya tua ya ngga saya saranin, takutnya kan mereka kesulitan, tapi kalau

sempantaran saya gini ya kalau ada yang nanya ya saya saranin buat nyoba pake itu.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

c. Resources

Menurut sumber terapan dari Vargo dan Lusch (2008), pengetahuan khusus dan kemampuan merupakan dasar untuk pertukaran di mana penawaran adalah distributor dari sumber daya perusahaan untuk digunakan pelanggan. Kemampuan melayani merupakan dasar untuk penggunaan SAMPADE yang ditawarkan BPPD untuk digunakan wajib pajak. Melalui SAMPADE, wajib pajak bisa merasakan pelayanan secara mudah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Untuk yang normatif iya, SAMPADE ini kan wujud kemampuan BPPD dalam melayani wajib pajak dengan memakai teknologi pada penerapannya. Tetapi memang ada kondisi khusus dimana belum bisa diatasi dengan SAMPADE misalnya seperti perubahan bidang PBB yang sudah lama tapi ternyata SPPTnya berubah. Katakan SPPT yang lama itu luasnya 1000m² tapi sekarang luasnya tinggal 100m². Nah otomatis kan harusnya itu kan wajib pajak ini kan NOP lama itu harus membayar 1000m² itu sebelum mengajukan mutasi, nah kasus-kasus seperti itu yang susah dilayani kalau lewat SAMPADE, terkendala disitu.”

Hal ini juga didukung oleh pernyataan wajib pajak PBB-P2 sebagai berikut:

“Iya, SAMPADE itu kan bentuk layanan dari BPPD untuk wajib pajak tadi. Ya termasuk kemampuan dalam melayani, era global sekarang kan memang harus pake hape semua termasuk pelayanan pemerintah.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Menurut saya sih iya, kan kalau kita make aplikasi itu berarti kita sudah dilayani sama mereka.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Sudah, jadi semisal kita butuh informasi perpajakan misal perubahan data bisa dilihat di SAMPADE. Terus kalo pelayanan ya tadi bisa mengajukan saja melalui SAMPADE.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Dalam mewujudkan nilai tanda menjadi nilai pengalaman, wajib pajak membutuhkan sumber daya yang digunakan sebagai sarana mengakses pelayanan.

Wajib pajak harus mempunyai perangkat android, alamat surat elektronik, nomor telepon, dan nomor KTP. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan 1 BPPD sebagai berikut:

“Yang dibutuhkan cukup simple sebenarnya. Yang jelas WP harus punya pengetahuan dasar soal pajaknya, terus handphone android. Email juga iya, jadi pendaftaran itu mewajibkan memakai email, nomer telpon dan KTP.”

Hal ini juga didukung oleh pernyataan wajib pajak PBB-P2 yang sudah mengakses SAMPADE sebagai berikut:

“Ya yang pertama handphone android itu ya, email, KTP, NOP, tapi itu yang PBB aja setau saya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Hape android, email untuk daftar, nomer hape, data-data yang ada di KTP sama NOP, itu aja.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Internet, terus hp (handphone) android. Sama data-data diri dan objek pajak yang dibutuhkan aja.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Melalui sumber daya yang mudah diakses oleh wajib pajak untuk penggunaan SAMPADE, BPPD dan wajib pajak diharap bisa bergantung pada pelayanan dengan menggunakan aplikasi SAMPADE. Wajib pajak tidak perlu melakukan cara-cara lama dengan mendatangi kantor BPPD untuk mendapatkan pelayanan perpajakan daerah. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Kedepannya akan mengarah kesitu, jadi kalau bisa cara-cara manual yang lama diminimalisir. Kan selama ini masih berdampingan aja pelayanan manual maupun pelayanan SAMPADE. Karena memang bagi beberapa wajib pajak terutama yang berusia senior-senior itu kayaknya agak susah kalau diarahkan ke SAMPADE.”

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan wajib pajak dimana dengan manfaat yang ditawarkan dan akses sumber daya yang mudah, wajib pajak bersedia menggunakan SAMPADE untuk pelayanan perpajakan ke depannya. Hal ini

disampaikan oleh informan wajib pajak 1 dan informan wajib pajak 3 sebagai berikut:

“Ya kedepannya bisa bergantung ya, aksesnya kan gampang juga, jadi ke depan bisa menggunakan SAMPADE lagi kalau semisal mau ngurus PBB saya.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Iya tentu tetep menggunakan SAMPADE, ke depannya kalau semisal ada urusan di PBB saya semisal mau ngurus objek baru atau konfirmasi pembayaran saya coba pakai SAMPADE.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Wajib pajak 2 merasa bahwa belum sepenuhnya bergantung pada aplikasi SAMPADE. Wajib pajak 2 lebih memilih menggunakan SAMPADE untuk melihat riwayat pembayaran dan melihat jumlah PBB terutang. Wajib pajak 2 lebih memilih datang ke kantor ketika harus mengakses pelayanan baik dalam hal pendaftaran objek pajak baru, pembayaran, atau pengurangan PBB. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan wajib pajak 2 sebagai berikut:

“Kalau saya sih relatif mas. Kalau buat ngurus semisal pengurangan PBB, pembayaran, atau ngurus semisal objek baru ya mending ke kantor langsung. Tapi kalau semisal ngecek riwayat pembayaran pbb atau cek jumlah pbb terutangnya ya mending enak lewat aplikasi aja. (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

d. *Exchange Value*

BPPD melakukan langkah-langkah untuk mewujudkan nilai tukar dalam penggunaan SAMPADE. Langkah-langkah yang ditempuh adalah pengembangan aplikasi, sosialisasi penggunaan aplikasi, dan pelayanan berbasis aplikasi. Hal ini sesuai dengan apa yang informan BPPD 1 sampaikan sebagai berikut:

“Jadi kembali lagi ke tadi ya, langkah-langkah yang ditempuh intinya yang jelas adalah pengembangan aplikasi, sosialisasi penggunaan aplikasi, dan pelayanan berbasis aplikasi. Dengan langkah-langkah yang ditempuh BPPD itu, diharap dapat mempermudah wajib pajak dalam mengakses pelayanan perpajakan daerah lewat SAMPADE itu.”

Melalui langkah-langkah yang ditempuh, wajib pajak dapat mengakses pelayanan perpajakan daerah melalui SAMPADE. Hal ini tentu saja menguntungkan wajib pajak dan BPPD dimana wajib pajak dan BPPD mendapatkan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan perpajakan daerah.

Nilai tukar menunjukkan dan menandakan sumber daya yang diterapkan digunakan untuk mewujudkan nilai tanda ke dalam pengalaman pelanggan. Nilai tukar dalam penggunaan SAMPADE bisa dilihat melalui pemanfaatan wajib pajak terhadap aplikasi SAMPADE dalam pelayanan perpajakan daerah. Wajib bisa mengakses SAMPADE dengan langkah-langkah mulai dari mempersiapkan perangkat android, memasang SAMPADE di *handphone*, registrasi pengguna, hingga *login* dan mengakses pelayanan pada SAMPADE. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Jadi pertama itu menginstall dulu ya dari google play, melakukan pendaftaran, nanti setelah pendaftaran konfirmasi dulu objek pajak mana yang dimasukkan ke akunya. Itu mengajukan ke kantor langsung dulu, verifikasi dulu biar melindungi data wajib pajak karena kan kita ngga mungkin membiarkan WP memasukan NOP ini padahal kan NOP itu belum tentu milik yang bersangkutan. Terus setelah itu bisa akses pelayanan lewat SAMPADE itu.”

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak PBB-P2 yang sudah mengakses SAMPADE sebagai berikut:

“Ya yang pertama itu kita mendaftar dulu, dari aplikasi tersebut. Verifikasi juga di kantor. Terus langsung login aja. Lalu pilih menu aja PBB, terus masukkan NOPnya nanti bisa diketahui nilai tagihan pajak sama riwayat transaksinya bisa kita lihat.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Kalau sudah daftar sudah verifikasi sudah ada akun ya tinggal login, nanti tinggal pilih menu nya PBB nya, kalau udah ya tinggal masukin NOP nya aja mas.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Mengaksesnya dengan mendownload aplikasi SAMPADE, menginstall, meregistrasi, terus kita mengajukan NOP yang ingin kita lihat.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

Wajib pajak PBB-P2 dan BPPD bersedia menggunakan SAMPADE dalam pelayanan perpajakan daerah disebabkan oleh manfaat yang terdapat dalam nilai tanda. SAMPADE mempunyai nilai tanda yang bisa membantu wajib pajak dan BPPD yaitu kemudahan dan efisiensi. Nilai tanda tersebut yang membuat wajib pajak dan BPPD memilih menggunakan SAMPADE dalam pelayanan perpajakan daerah. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan BPPD 1 sebagai berikut:

“Ya itu tadi karena juga memudahkan dari sisi BPPD, karena dari aplikasi itu kan membuat pelayanan lebih mudah. Kan juga lebih efisien dari segi waktu dan tenaga.”

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan wajib pajak PBB-P2 sebagai berikut:

“Ya itu tadi, kembali lagi, memudahkan, efisien, efisien itu banyak, efisien waktu efisien lain yang saya sebutkan tadi.” (Hasil wawancara dengan Bapak Tri)

“Karena banyak manfaatnya itu mas, memudahkan wajib pajak kalau butuh mengurus pajak.” (Hasil wawancara dengan Bapak Anto)

“Ya karena itu menyajikan kemudahan dalam pelayanan seperti melihat data tagihan PBB atau nanti kalau mengajukan mutase bisa melalui SAMPADE.” (Hasil wawancara dengan Bapak Zainal)

C. Analisis dan Pembahasan

1. Implementasi Sistem pada SAMPADE

a. Implementasi Sistem

Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang menerapkan inovasi pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah melalui SAMPADE. Penerapan SAMPADE telah dilaksanakan dengan baik oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. BPPD Kota Malang melakukan langkah-langkah sesuai dengan teori implementasi sistem dalam menerapkan

SAMPADE. Adapun langkah-langkah yang dilakukan BPPD Kota Malang pada penerapan SAMPADE dilihat melalui teori implementasi sistem yaitu merencanakan penerapan, mengumumkan penerapan, mendapatkan sumber daya perangkat keras, mendapatkan sumber daya perangkat lunak, menyiapkan database, menyiapkan fasilitas fisik, mendidik peserta dan pemakai, dan masuk ke sistem baru. Tahapan-tahapan tersebut digunakan untuk melihat bagaimana SAMPADE diterapkan dalam pelayanan perpajakan daerah.

BPPD mulai merencanakan SAMPADE pada awal tahun 2017. Langkah pertama yang dilakukan oleh BPPD Kota Malang adalah dengan melakukan studi banding ke daerah lain yang sudah menggunakan sistem online. Studi Banding dilakukan di DKI Jakarta dalam rangka pengembangan sistem pajak online. Melalui studi banding yang dilakukan, BPPD mengembangkan inovasi-inovasi dalam pelayanan perpajakan daerah dengan meluncurkan *e-tax* pada 2013 dan berlanjut ke SAMPADE.

BPPD mengembangkan aplikasi SAMPADE dengan menggandeng vendor. Aplikasi dikembangkan oleh vendor berdasarkan ide, gagasan, dan spesifikasi dari BPPD. BPPD melakukan sosialisasi terbatas dalam kurun waktu 1 tahun terhadap pihak internal guna menguji bagaimana aplikasi tersebut berjalan. Aplikasi SAMPADE diluncurkan pada tanggal 21 Mei 2018. Bersamaan dengan itu BPPD melakukan sosialisasi aplikasi SAMPADE melalui media massa, media sosial dan acara-acara yang dilakukan BPPD.

Penerapan SAMPADE membutuhkan kerjasama yang baik dari pihak internal BPPD. BPPD mengumumkan kepada pegawai mengenai rencana

penerapan SAMPADE melalui rapat kerja dan sosialisasi kepada pegawai. Tujuan pengumuman ini adalah menginformasikan kepada pegawai mengenai keputusan untuk menerapkan sistem baru dan meminta kerjasama pegawai. Melalui sosialisasi, pegawai BPPD yang melakukan pelayanan diberikan bimbingan teknis dalam melakukan pelayanan menggunakan SAMPADE. Pegawai BPPD menanggapi penerapan SAMPADE dengan merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan

Penerapan SAMPADE tidak bisa dilepaskan dari dukungan perangkat-perangkat yang akan menjalankan sistem tersebut. Perangkat-perangkat yang dibutuhkan berasal dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), database, dan fasilitas fisik. Perangkat keras yang digunakan BPPD merupakan perangkat yang standar dibutuhkan pada instansi sehingga sudah tersedia oleh Kantor BPPD. Perangkat keras yang dibutuhkan BPPD dalam penerapan SAMPADE adalah *server* sebagai pusat kontrol akses data dan PC (*personal computer*), sedangkan perangkat keras yang dibutuhkan wajib pajak dalam mengakses SAMPADE adalah *handphone android*. Perangkat keras dari SAMPADE tidak terdapat kendala dan sudah mendukung berjalannya penerapan SAMPADE itu sendiri.

Perangkat lunak atau aplikasi SAMPADE dikembangkan oleh BPPD dengan menggunakan *vendor*. BPPD berperan sebagai penyalur ide atau gagasan mengenai aplikasi serta spesifikasi yang dibutuhkan dan pihak *vendor* berperan sebagai pembuat aplikasinya. Perangkat lunak yang digunakan dalam SAMPADE diantaranya *SMS Gateway*, *Aplikasi Back-End*, dan *Aplikasi Android*. Perangkat

lunak yang digunakan dalam penerapan SAMPADE masih mempunyai kekurangan dari segi aplikasi berkaitan dengan menu aplikasi, aksesibilitas perangkat, dan keamanan aplikasi sehingga membuat BPPD terus berupaya melakukan pengembangan.

Pengembangan yang dilakukan berkaitan dengan keamanan dan fungsionalitas menu pada SAMPADE. Keamanan dalam penggunaan SAMPADE sempat terkena *hack* hingga mengganggu jalannya pelayanan. BPPD juga menangkap keluhan wajib pajak dimana menu yang ditampilkan kurang nyaman. Wajib pajak merasa kesulitan dikarenakan tampilan masih dirasa membingungkan. Wajib pajak yang mempunyai perangkat berbasis IOS juga belum bisa menggunakan SAMPADE. Hal ini mendorong BPPD untuk melakukan pengembangan aplikasi dengan meluncurkan aplikasi SAMPADE berbasis IOS.

Database dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE untuk menyimpan dan mengelola data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan pajak daerah. *Database* yang digunakan oleh BPPD adalah MySQL. MySQL digunakan oleh BPPD karena beberapa manfaat yang ditawarkan seperti penggunaan *database*-nya cukup populer, *support*-nya luas, keamanannya baik, dan *free open source*. Penggunaan MySQL dalam SAMPADE juga sudah mendukung dan tidak terdapat kendala dalam penerapannya. BPPD menugaskan 2 orang pegawai sebagai *database administrator* SAMPADE dari Subbidang Sistem Pelayanan Pajak. Database Administrator yang bertanggungjawab untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan data dan mencakup persiapan database.

Fasilitas fisik dibutuhkan dalam penerapan sistem sebagai pendukung berjalannya perangkat keras. Fasilitas fisik yang dibutuhkan BPPD dalam menerapkan SAMPADE adalah ruang *server* dan jaringan internet yang memadai. Ruang server yang digunakan sudah mendukung operasional pegawai. Jaringan internet yang digunakan dalam penerapan SAMPADE adalah jaringan koneksi internet kelas *corporate* yaitu TelkomASTINET pertimbangan kecepatan jaringan yang ditawarkan dan perbaikan yang cepat. Fasilitas fisik yang dibutuhkan dirasa sudah mendukung penerapan SAMPADE dan tidak terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

Penerapan SAMPADE melibatkan berbagai pihak atau peserta agar sistem bisa berjalan. Peserta dalam hal kaitan penerapan SAMPADE ini meliputi operator pelayanan, database administrator, dan juga wajib pajak selaku pemakai sistem. BPPD Kota Malang mendidik peran mereka dalam sistem dengan melakukan sosialisasi kepada pihak internal dan eksternal. BPPD melakukan sosialisasi kepada pihak internal dengan memberikan bimbingan teknis kepada pegawai yang akan mengoperasikan aplikasi SAMPADE. BPPD juga melakukan sosialisasi kepada pihak eksternal yaitu wajib pajak dengan melakukan sosialisasi berbarengan dengan peluncuran SAMPADE pada tanggal 21 Mei 2018 di Balai Kota Malang; pengumuman melalui media massa seperti Instagram, twitter, koran, dan juga lewat web; mengampanyekan SAMPADE pada *event-event* BPPD seperti *Tax Goes to Mall*, *Tax Goes to School*, dan Jalan Sehat; mem-branding mobil pelayanan BPPD dengan gambar dan informasi berkaitan dengan

SAMPADE; dan Gerakan penginstallan dan penggunaan SAMPADE di loket BPPD.

SAMPADE membuat wajib pajak mempunyai opsi lain dan tidak perlu bergantung pada sistem lama dimana mereka harus pergi ke kantor BPPD untuk mengakses pelayanan. Proses penghentian penggunaan sistem lama dan memulai penggunaan sistem baru disebut *Cut Over*. *Cut-over* jenis *parallel* merupakan proses penghentian sistem lama yang paling tepat digunakan dalam penerapan SAMPADE dikarenakan *Cut-over parallel* mengharuskan sistem lama dipertahankan sampai sistem baru telah diperiksa secara menyeluruh. Berkaitan dengan hal diatas, penggunaan SAMPADE tidak serta merta menghapus pelayanan dengan cara manual, namun sebagai upaya melengkapi pelayanan manual yang selama ini dijalankan BPPD dengan memanfaatkan teknologi.

b. Hambatan Penerapan SAMPADE

Berdasarkan penyajian data pada hambatan dalam penerapan SAMPADE, terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh BPPD dalam pelaksanaannya. Hambatan yang dihadapi BPPD terdiri dari hambatan teknis dan nonteknis. Berikut penjelasan dari kedua hambatan tersebut:

1) Hambatan Teknis

Hambatan teknis dari SAMPADE berasal dari aplikasi SAMPADE tersebut. Aplikasi SAMPADE masih mempunyai kekurangan dalam pelaksanaannya. Menu aplikasi SAMPADE masih membingungkan wajib pajak saat mengaksesnya dimana menu tampilan masih perlu disederhanakan lagi. Wajib pajak yang

menggunakan perangkat berbasis IOS juga belum bisa mengakses aplikasi SAMPADE tersebut. BPPD juga beberapa kali terkenan serang pada aplikasi SAMPADE dimana hal itu mengganggu jalannya pelayanan.

BPPD berupaya mengatasi hambatan teknis yang terdapat dalam aplikasi SAMPADE dengan melakukan pengembangan aplikasi. Fungsionalitas menu dan tampilan aplikasi dikembangkan lagi supaya lebih sederhana dan mudah digunakan oleh wajib pajak. Aplikasi juga akan dikembangkan pada perangkat berbasis IOS guna memudahkan wajib pajak yang perangkat *handphone*-nya berbasis IOS. Keamanan dari aplikasi juga ditingkatkan agar proses pelayanan tidak terganggu.

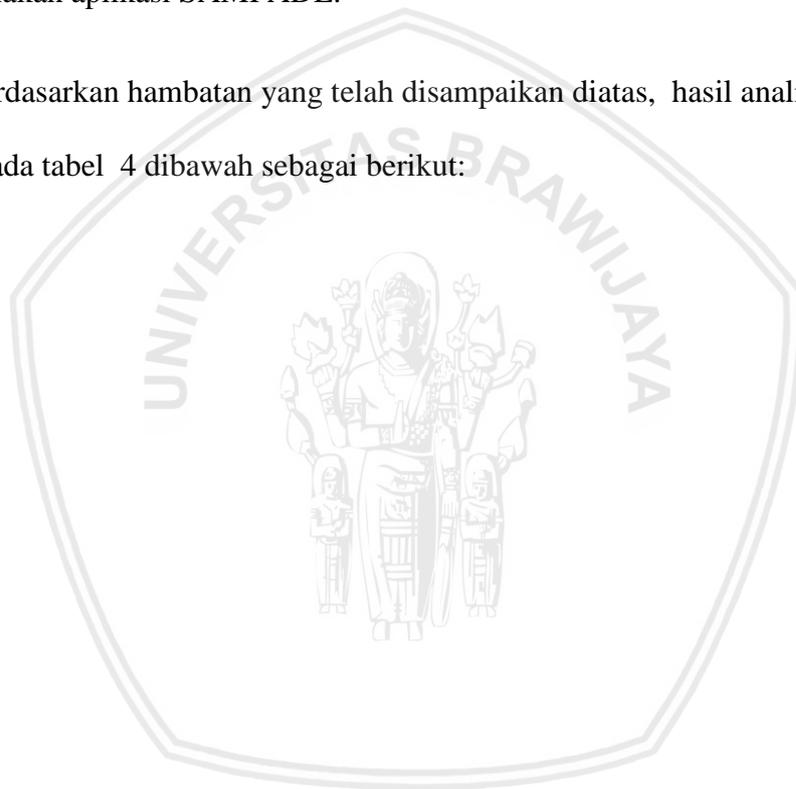
2) Hambatan Non-Teknis

Hambatan non-teknis dalam penerapan SAMPADE terletak pada sisi wajib pajak. Wajib pajak masih memilih menggunakan cara-cara manual untuk melakukan pelaporan. Wajib pajak cenderung mendatangi kantor untuk mendapat pelayanan daripada mengakses melalui SAMPADE. Hal ini dikarenakan beberapa wajib pajak tidak semua bisa dan tidak semua mau menggunakan teknologi dalam pemenuhan kewajibannya. Wajib pajak juga cenderung memilih pelayanan berbasis manual dikarenakan lebih interaktif dan meminimalisir kesalahan penginputan data.

BPPD berupaya mengatasi hambatan non teknis dari segi wajib pajak dengan meningkatkan sosialisasi agar lebih banyak wajib pajak yang menggunakan aplikasi SAMPADE. BPPD juga aktif mengedukasi wajib pajak

yang sedang melakukan pelayanan pajak daerah di loket BPPD untuk menggunakan SAMPADE. BPPD melalui petugas yang ditunjuk akan memasang aplikasi SAMPADE dan memandu dalam proses pendaftaran hingga penggunaannya. Melalui langkah tersebut diharapkan wajib pajak yang selama ini harus datang ke loket untuk mengakses pelayanan bisa beralih menggunakan aplikasi SAMPADE.

Berdasarkan hambatan yang telah disampaikan diatas, hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4 dibawah sebagai berikut:

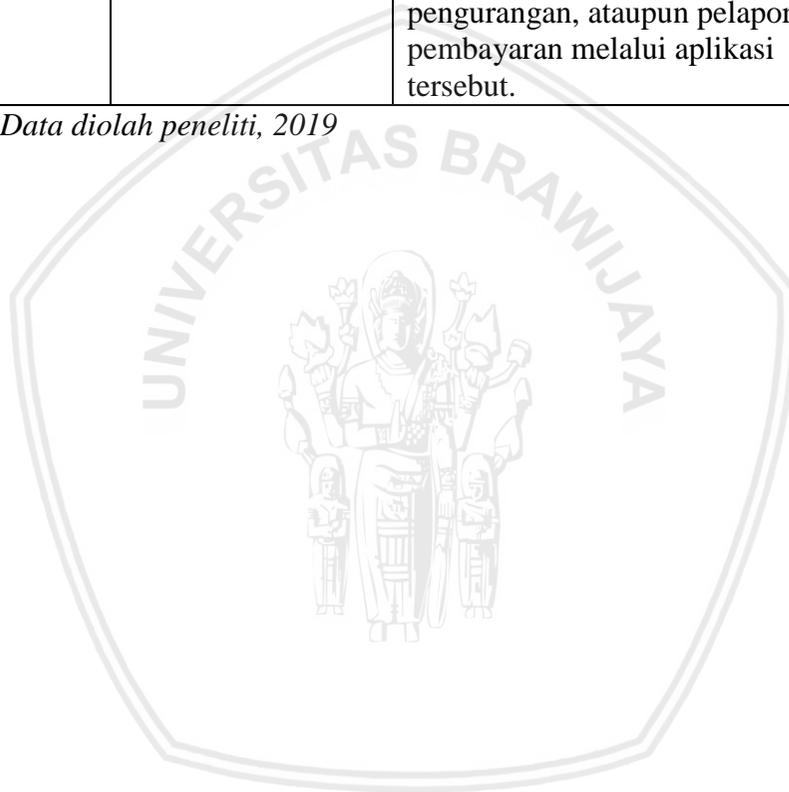


Tabel 3 Hasil Analisis Hambatan Penerapan SAMPADE

No.	Hambatan	Uraian	Kondisi Saat Ini	Penyelesaian
1.	Teknis	Tampilan menu aplikasi dirasa membingungkan wajib pajak.	Tampilan menu SAMPADE dirasa belum sederhana dan masih membingungkan wajib pajak. Hal ini didukung dengan pernyataan dari informan BPPD 1 yang menangkap keluhan dari beberapa wajib pajak mengenai tampilan menu dan juga sesuai dengan pernyataan informan WP 2.	BPPD berupaya melakukan pengembangan pada aplikasi SAMPADE. Hal ini dilakukan agar bisa mengatasi hambatan-hambatan teknis yang dihadapi. Pengembangan yang dilakukan berkaitan dengan fungsionalitas menu, aplikasi, dan keamanan pada SAMPADE. Fungsionalitas menu dan tampilan aplikasi SAMPADE dikembangkan lagi supaya lebih sederhana dan mudah digunakan oleh wajib pajak. Aplikasi juga akan dikembangkan pada perangkat berbasis IOS guna memudahkan wajib pajak yang perangkat <i>handphone</i> -nya berbasis IOS. Keamanan dari aplikasi juga ditingkatkan agar proses pelayanan ke depan tidak terganggu.
		Aplikasi belum berbasis IOS.	Aplikasi SAMPADE diluncurkan dalam bentuk aplikasi yang berbasis perangkat <i>android</i> . Wajib Pajak yang mempunyai perangkat berbasis IOS belum bisa mengakses aplikasi SAMPADE lewat perangkatnya.	
		Serangan terhadap aplikasi.	Keamanan dalam penggunaan SAMPADE sempat terkena <i>hack</i> hingga menyebabkan gangguan pada jalannya pelayanan.	
2.	Non Teknis	Wajib Pajak belum semua menggunakan SAMPADE.	Sebagian wajib pajak masih memilih menggunakan cara-cara manual untuk mengakses pelayanan dan melakukan pelaporan. Wajib pajak cenderung mendatangi kantor untuk mendapat pelayanan daripada	BPPD melakukan sosialisasi wajib pajak mengenai penggunaan SAMPADE. Hal ini dilakukan agar lebih banyak wajib pajak yang menggunakan aplikasi SAMPADE. Sosialisasi dilakukan melalui acara-acara yang dilakukan BPPD dan juga melalui

No.	Hambatan	Uraian	Kondisi Saat Ini	Penyelesaian
			mengakses melalui SAMPADe.	media massa seperti web, koran, dan akun sosial media BPPD. BPPD juga melakukan langkah sosialisasi kepada wajib pajak yang sedang melakukan pelayanan pajak daerah di loket BPPD. Hal itu dilakukan untuk mengedukasi wajib pajak dalam menggunakan fitur-fitur yang terdapat SAMPADe.
		Fitur SAMPADe belum dimanfaatkan secara optimal.	Wajib pajak cenderung menggunakan SAMPADe hanya sebatas mengakses informasi tunggakan, riwayat pembayaran, serta informasi objek pajak dan belum melakukan pelayanan seperti pendaftaran objek pajak, pengajuan pengurangan, ataupun pelaporan pembayaran melalui aplikasi tersebut.	

Sumber: Data diolah peneliti, 2019



2. *Customer Value Proposition*

Value proposition dari SAMPADE bisa dilihat melalui teori yang disampaikan H. Holttinen. Perspektif konsumen atau pelanggan menyebutkan bahwa *value proposition* terdiri dari *sign value* (nilai tanda), *experience value* (nilai pengalaman), *resources* (sumber daya), *exchange value* (nilai tukar) (Holttinen, 2013). Keempat unsur yang berintegrasi ini dapat membangun sebuah proposisi nilai sesuai dengan apa yang ditawarkan perusahaan.

Dalam melihat nilai tanda yang ditawarkan oleh BPPD, maka dapat dilihat dari makna apa yang diciptakan wajib pajak berdasarkan apa yang dipahami mengenai SAMPADE, apa yang bisa didapatkan dari SAMPADE, dan manfaat apa yang bisa didapat dari SAMPADE. SAMPADE adalah aplikasi mobile berbasis android yang berfungsi untuk pengelolaan data objek pajak daerah. SAMPADE diluncurkan oleh BPPD untuk memudahkan masyarakat dalam hal pelaporan, pelayanan, dan akses informasi perpajakan daerah. Pengertian tentang SAMPADE ini telah dipahami oleh sebagian wajib pajak.

Adapun dengan pemahaman tersebut, wajib pajak diharapkan bisa mendapat manfaat dari SAMPADE dengan melakukan pelayanan perpajakan seperti pelaporan perpajakan daerah, perubahan data objek pajak, konfirmasi pembayaran pajak daerah, hingga berkomunikasi dengan *customer services*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, wajib pajak merasa terbantu dengan adanya SAMPADE ini. SAMPADE yang diterapkan oleh BPPD dirasakan wajib pajak sudah memberikan manfaat kepada wajib pajak berupa kemudahan dan efisiensi dalam akses pelayanan dan informasi. SAMPADE sudah dianggap bisa

mengatasi permasalahan-permasalahan yang selama ini dihadapi wajib pajak dalam mengakses pelayanan PBB-P2. Wajib pajak cukup mengakses pelayanan melalui smartphone android tanpa harus datang ke kantor BPPD baik untuk melihat informasi objek pajak, melihat status pembayaran, dan mengecek tagihan PBB-P2.

Nilai tanda yang dapat diambil dari penerapan SAMPADE adalah SAMPADE bisa memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam hal pelayanan dan akses informasi perpajakan daerah. Pelayanan menggunakan SAMPADE dirasakan lebih efisien baik dari sisi wajib pajak dan sisi BPPD. SAMPADE bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan pajak daerah seperti wajib pajak tidak perlu ke kantor BPPD, wajib pajak tidak perlu antri dalam pelayanan, petugas BPPD tidak perlu bertatap muka dengan wajib pajak, dan wajib pajak tidak perlu bergantung pada SPPT untuk melihat tagihan PBB-P2.

Nilai tanda yang ditawarkan dari aplikasi SAMPADE telah diwujudkan menjadi pengalaman oleh wajib pajak dan BPPD. BPPD merasa bahwa pelayanan SAMPADE masih belum optimal dikarenakan banyak wajib pajak yang belum mengakses SAMPADE dan wajib pajak belum memaksimalkan penggunaan fitur pelayanan pada SAMPADE. Wajib pajak PBB-P2 masih menggunakan SAMPADE untuk melihat informasi objek pajak, tagihan pembayaran PBB-P2 dan riwayat pembayaran. Berdasarkan pengalaman menggunakan SAMPADE, BPPD merasakan pengalaman lebih mudah, lebih cepat, dan lebih nyaman dalam

melakukan pelayanan. Hal tersebut juga dirasakan wajib pajak dimana wajib pajak bisa mendapat pelayanan secara lebih mudah, transparan, dan cepat.

SAMPADE memuat kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini dibenarkan oleh wajib pajak dimana dengan SAMPADE mereka bisa mendapatkan pelayanan dengan menggunakan aplikasi. Adapun kemampuan melayani dari BPPD bisa digunakan oleh wajib pajak melalui sumber daya yang digunakan untuk mengakses SAMPADE. Sumber daya dibutuhkan guna mewujudkan nilai tanda menjadi pengalaman. Berkaitan dengan itu, wajib pajak harus mempunyai perangkat android, alamat surat elektronik, nomor telepon, dan nomor KTP untuk mengakses SAMPADE.

Adapun melalui sumber daya yang mudah dipenuhi oleh wajib pajak dalam mengakses SAMPADE, BPPD dan wajib pajak diharapkan bisa bergantung dengan penggunaan pelayanan berbasis SAMPADE. Bergantungnya wajib pajak terhadap penggunaan SAMPADE dalam pelayanan perpajakan membuat nilai tanda mampu diwujudkan menjadi pengalaman untuk wajib pajak. Dua dari tiga wajib pajak yang menjadi informan merasa bergantung pada penggunaan SAMPADE untuk pelayanan perpajakan ke depannya. Berbeda dengan dua wajib pajak tersebut, satu wajib pajak lainnya merasa belum bergantung sepenuhnya dengan SAMPADE dimana wajib pajak tersebut lebih memilih mendatangi kantor untuk mendapat pelayanan secara langsung dari petugas dan hanya mengakses SAMPADE untuk melihat riwayat pembayaran dan melihat jumlah PBB terutang.

Nilai tukar yang digunakan oleh BPPD dalam menerapkan SAMPADE dilihat dari apa yang telah dikorbankan atau dilakukan dan apa yang bisa

didapatkan kedua belah pihak melalui nilai tanda yang ada. Adapun langkah yang telah dilakukan BPPD adalah pengembangan aplikasi, sosialisasi penggunaan aplikasi, pelayanan berbasis aplikasi SAMPADe tersebut. Melalui upaya tersebut, wajib pajak bisa mendapatkan cara yang lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan atau melihat informasi perpajakan daerah. Hal ini tentu saja bisa memberikan keuntungan baik dari sisi wajib pajak dan sisi BPPD berupa kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan.

Berdasarkan upaya yang dilakukan BPPD, nilai tukar yang diterima dari penggunaan SAMPADe menunjukkan sumber daya yang diterapkan digunakan untuk mewujudkan nilai tanda ke dalam pengalaman pelanggan. Nilai tukar dalam penggunaan SAMPADe bisa dilihat melalui pemanfaatan wajib pajak terhadap aplikasi SAMPADe dalam pelayanan perpajakan daerah. Wajib bisa mengakses SAMPADe dengan langkah-langkah mulai dari mempersiapkan perangkat android, memasang SAMPADe di handphone, registrasi pengguna, hingga *login* dan mengakses pelayanan pada SAMPADe. Wajib pajak PBB-P2 dan BPPD bersedia menggunakan SAMPADe dalam pelayanan perpajakan daerah disebabkan oleh manfaat yang terdapat dalam nilai tanda yaitu kemudahan dan efisiensi. Oleh karena itu, nilai tanda tersebut membuat wajib pajak dan BPPD memilih menggunakan SAMPADe dalam pelayanan perpajakan daerah.

Berdasarkan analisis yang disampaikan diatas, hasil triangulasi *customer value proposition* dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4 Triangulasi *Customer Value Proposition*

No.	<i>Customer Value Proposition</i>	Indikator	BPPD	WP1	WP2	WP3	Hasil
1	<i>Sign Value</i> Nilai tanda yang ditawarkan dapat dilihat dari makna apa yang diciptakan wajib pajak berdasarkan apa yang dipahami, apa yang bisa didapatkan, dan manfaat apa yang bisa didapat.	Nilai tanda yang didapat	Pelayanan bisa lebih cepat dan efisien baik dari segi waktu, tenaga dan biaya, tidak perlu dilakukan secara tatap muka dengan wajib pajak.	Pelayanan lebih memudahkan dan efisien karena tidak perlu ke kantor.	Memudahkan untuk pengecekan tagihan dan informasi perpajakan.	Memudahkan pengecekan pembayaran dan pelayanan lebih mudah dan efisien.	Sudah sesuai
2	<i>Experience Value</i> Nilai pengalaman berarti bahwa pelanggan dapat mewujudkan nilai tanda menjadi pengalaman.	Penggunaan SAMPADE	Sudah digunakan namun belum bisa optimal dikarenakan jumlah pengguna yang masih berjumlah 387 dan wajib pajak belum memanfaatkan semua fitur pelayanan dari SAMPADE.	Sudah digunakan untuk melihat SPPT dan detail tagihan PBB yang belum terbayar.	Sudah digunakan untuk melihat riwayat pembayaran 10 tahun terakhir dan informasi objek pajak PBB.	Sudah digunakan untuk melihat status pembayaran dan diperlihatkan kepada kelurahan saat mengurus surat.	Sudah sesuai
		Pengalaman yang dirasakan	Pengalaman yang dirasakan adalah	Merasakan kemudahan	Merasakan lebih enak dan terbantu	Merasakan kemudahan dan	Belum sesuai

No.	Customer Value Proposition	Indikator	BPPD	WP1	WP2	WP3	Hasil
		saat menggunakan SAMPADE	bekerja lebih mudah, cepat, aman dan nyaman karena tidak ada tatap muka dengan wajib pajak.	namun kesulitan saat pertama mengakses sehingga membutuhkan penyesuaian terlebih dahulu.	dengan teknologi yang membuat pelayanan pajak menjadi lebih cepat.	transparansi serta tidak perlu jauh-jauh ke kantor BPPD.	
		Kemauan menyarankan orang lain untuk menggunakan SAMPADE	Sangat menyarankan wajib pajak untuk menggunakan fasilitas yang disediakan BPPD dalam pelayanan yaitu SAMPADE karena inovatif dan praktis agar pelayanan bisa dirasa maksimal.	Menyarankan saudara-saudara yang akan mengurus PBB-P2 untuk mengunduh aplikasi SAMPADE.	Tidak menyarankan kepada wajib pajak yang sudah tua agar tidak sulit mengaksesnya dan menyarankan kepada wajib pajak yang seumurannya untuk mencobanya.	Menyarankan orang lain untuk mengunduh SAMPADE karena kelebihan yang dimiliki SAMPADE.	Belum sesuai
3.	Resource Sumber daya dibutuhkan guna mewujudkan nilai tanda menjadi pengalaman.	Muatan kemampuan melayani pada SAMPADE	Secara normatif, SAMPADE merupakan wujud kemampuan melayani BPPD dengan memanfaatkan teknologi.	SAMPADE merupakan bentuk kemampuan melayani wajib pajak dengan menyesuaikan era global.	Dengan menggunakan SAMPADE berarti wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan dari BPPD.	SAMPADE merupakan bentuk kemudahan dalam hal pelayanan perpajakan daerah.	Sudah sesuai
		Sumber daya	Sumber daya	Sepengetahuan	Sepengetahuan	Sepengetahuan	Sudah sesuai.

No.	Customer Value Proposition	Indikator	BPPD	WP1	WP2	WP3	Hasil
		yang dibutuhkan dalam mengakses SAMPADE	yang dibutuhkan wajib pajak sebagai sarana mengakses pelayanan adalah perangkat android, alamat surat elektronik, nomor telepon, dan nomor KTP.	WP1 sumber daya yang dibutuhkan adalah email, KTP, NOP.	WP2 sumber daya yang dibutuhkan adalah handphone android, email nomer telepon, data-data yang ada di KTP dan NOP.	WP3 sumber daya yang dibutuhkan adalah jaringan internet, handphone android, data-data diri dan objek pajak.	
		Kebergantungan terhadap SAMPADE	Ke depannya BPPD berupaya mendorong penggunaan SAMPADE dan meminimalisir cara-cara manual dalam pelayanan.	WP bersedia bergantung pada penggunaan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2 ke depannya dikarenakan akses yang mudah.	WP lebih memilih mengakses SAMPADE untuk melihat riwayat pembayaran dan jumlah PBB terutang. Sedangkan dalam hal lain seperti pelayanan pengurangan PBB, pendaftaran objek pajak baru dan pembayaran PBB WP cenderung datang ke kantor BPPD	WP bersedia menggunakan SAMPADE ke depannya untuk mengurus objek pajak baru dan konfirmasi pembayaran.	Belum sesuai.
4.	Exchange Value	Bagaimana	Wajib bisa	WP 1 mengakses	WP2 mengakses	WP3 mengakses	Sudah sesuai.

No.	<i>Customer Value Proposition</i>	Indikator	BPPD	WP1	WP2	WP3	Hasil
	Nilai tukar menunjukkan dan menandakan sumber daya yang diterapkan digunakan untuk mewujudkan nilai tanda ke dalam pengalaman pelanggan.	Pemanfaatan SAMPADE	mengakses SAMPADE dengan mempersiapkan perangkat android, memasang SAMPADE di handphone, registrasi pengguna, hingga <i>login</i> dan mengakses pelayanan pada SAMPADE.	SAMPADE dengan mendaftar, verifikasi, login, memilih menu PBB, dan memasukkan NOPnya.	SAMPADE dengan mendaftar, verifikasi, login, memilih menu, memasukkan NOPnya.	SAMPADE dengan menginstall, meregistrasi, dan mengajukan NOP yang dimiliki.	
		Kebersediaan Menggunakan SAMPADE	Bersedia menggunakan SAMPADE karena memudahkan BPPD dan membuat pelayanan lebih mudah dan efisien dari segi waktu dan biaya.	Bersedia menggunakan SAMPADE karena pelayanan yang mudah dan efisien.	Bersedia menggunakan SAMPADE karena manfaat yang ditawarkan.	Bersedia menggunakan SAMPADE karena menyajikan kemudahan dalam informasi dan pelayanan.	Sudah sesuai.

Sumber: Data diolah peneliti, 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan peneliti terkait dengan fokus penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Sistem

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang telah menerapkan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2 dan pajak daerah lainnya. Penerapan SAMPADE pada pelayanan PBB-P2 di Kota Malang berdasarkan teori Implementasi Sistem oleh Tata Sutabri menunjukkan bahwa tahapan-tahapan penerapan sistem yaitu merencanakan penerapan, mengumumkan penerapan, mendapatkan sumber daya perangkat keras, mendapatkan sumber daya perangkat lunak, menyiapkan *database*, menyiapkan fasilitas fisik, mendidik peserta dan pemakai, dan masuk ke sistem baru, sudah dilaksanakan dengan baik oleh BPPD. Namun dalam penerapannya ditemukan hambatan-hambatan berupa hambatan teknis dari segi perangkat lunak atau aplikasi dimana masih terdapat kekurangan berupa menu tampilan yang masih dirasa membingungkan wajib pajak, SAMPADE yang masih hanya bisa diakses di perangkat IOS, dan aplikasi yang masih beberapa kali terkena serang sehingga mengganggu jalannya pelayanan. Adapun hambatan lainnya adalah hambatan non teknis yaitu wajib pajak dimana sebagian wajib pajak masih memilih menggunakan cara-cara manual untuk melakukan pelaporan dan mendatangi kantor untuk mendapat pelayanan daripada mengakses melalui SAMPADE.

2. *Customer Value Proposition*

Berdasarkan 4 elemen *customer value proposition* yang ditawarkan, nilai tanda yang dapat diambil dari penerapan SAMPADe adalah SAMPADe bisa memberikan kemudahan dan efisiensi baik terhadap BPPD dan juga terhadap wajib pajak dalam hal pelayanan dan akses informasi perpajakan daerah. Nilai tanda yang ditawarkan dari aplikasi SAMPADe telah diwujudkan menjadi pengalaman oleh wajib pajak dan BPPD. Berkaitan dengan nilai pengalaman, perwujudan nilai tanda SAMPADe menjadi pengalaman masih belum optimal dikarenakan banyak wajib pajak yang belum mengakses SAMPADe dan wajib pajak belum memaksimalkan penggunaan fitur pelayanan pada SAMPADe.

Sumber daya yang dibutuhkan guna mewujudkan nilai tanda menjadi pengalaman adalah perangkat *android*, alamat surat elektronik, nomor telepon, dan nomor KTP untuk mengakses SAMPADe. Melalui sumber daya yang mudah dipenuhi oleh wajib pajak dalam mengakses SAMPADe, BPPD dan wajib pajak diharapkan bisa bergantung dengan penggunaan pelayanan berbasis SAMPADe ke depannya. Bergantungnya wajib pajak terhadap penggunaan SAMPADe dalam pelayanan perpajakan membuat nilai tanda mampu diwujudkan menjadi pengalaman untuk wajib pajak, namun dalam praktiknya masih terdapat wajib pajak yang masih memilih cara manual untuk pelayanan dan menggunakan SAMPADe sebatas untuk melihat tagihan pajak.

Nilai tukar yang diterima dari penggunaan SAMPADe menunjukkan sumber daya yang diterapkan digunakan untuk mewujudkan nilai tanda ke dalam

pengalaman pelanggan. Nilai tukar dalam penggunaan SAMPADE bisa dilihat melalui pemanfaatan wajib pajak terhadap aplikasi SAMPADE dalam pelayanan perpajakan daerah. Wajib bisa mengakses SAMPADE dengan langkah-langkah mulai dari mempersiapkan perangkat *android*, memasang SAMPADE di *handphone*, registrasi pengguna, hingga *login* dan mengakses pelayanan pada SAMPADE. Wajib pajak PBB-P2 dan BPPD bersedia menggunakan SAMPADE dalam pelayanan perpajakan daerah dikarenakan manfaat yang terdapat dalam nilai tanda yaitu kemudahan dan efisiensi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. BPPD dapat melaksanakan perbaikan aplikasi dengan memperbaiki menu tampilan agar lebih sederhana dan mudah dipahami, mengembangkan aplikasi SAMPADE dengan berbasis perangkat iOS agar wajib pajak yang mempunyai *handphone* berbasis iOS bisa mengaksesnya, dan meningkatkan keamanan dalam aplikasi.
2. Agar mengoptimalkan perwujudan nilai tanda dari SAMPADE menjadi nilai pengalaman wajib pajak, maka BPPD dapat melakukan sosialisasi secara intensif pada acara-acara BPPD seperti Tax Goes To Mall, Tax Goes To School, Jalan Sehat ataupun sosialisasi dengan media massa mengenai manfaat yang diperoleh dalam menggunakan SAMPADE seperti kemudahan dalam hal pelayanan, pelaporan, dan akses informasi pajak daerah, serta efisiensi baik dari segi waktu, biaya dan tenaga,

sehingga ke depannya diharapkan dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan SAMPADE. BPPD juga dapat melakukan edukasi secara mendalam seperti menggalakan Gerakan Penginstalan dan Pemanduan SAMPADE di loket BPPD sehingga ke depannya diharapkan penggunaan fitur-fitur SAMPADE bisa dioptimalkan oleh wajib pajak.

3. Penelitian ini hanya terbatas pada penerapan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2, tidak sampai membahas pajak daerah lainnya. Maka peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan dengan mengulas penerapan SAMPADE pada sektor pajak daerah lainnya. Selain itu peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif berkaitan dengan *e-satisfaction* terhadap SAMPADE dimana menilai pengalaman menggunakan internet dibandingkan dengan pengalaman pengguna menggunakan cara tradisional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anggoro, D. D. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Malang: UB Press.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Pt Rineka Cipta.
- Darwin. (2013). *Pajak Bumi dan Bangunan dalam Tataran Praktis*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Davis, G. B. (2002). *Management Information Systems: Conceptual Foundation, Struture, and Develpoment*. Jakarta Pusat: PT PUSTAKA BINAMAN PRESSINDO.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariyanto, B. (2004). *Sistem Manajemen Basis Data*. Bandung: Informatika.
- Indrajit, R. E. (2002). *Elektronik Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jogianto. (2005). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kumorotomo, W. (2004). *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Kusrini. (2009). *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- McLeod, R. (2001). *Sistem Informasi Manajemen: Studi Sistem Informasi Berbasis Komputer Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Murdick, R. G., & Ross, J. E. (1997). *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Negeri, D. D. (2004). *Modul Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Atap*, .
- O'Brien, J. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi : Persepektif Bisnis dan Manajerial. (12th edition) Salemba edition*. Jakarta: Salemba Empa.
- Pandiangan, Liberty. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga
- Rochaety, E. (2012). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Siahaan, M. P. (2016). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. (2000). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Linggajaya.
- Susanto, A. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Taufiq, R. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal:

- Bojuwon Mustaphaa, S. N. (2015). Kualitas Layanan Pajak: Efek Memediasi Kemudahan Penggunaan Penggunaan Sistem Pajak Online.
- Doina Dănăiața, C. M. (2013). Electronic services for business environment.
- Gasovaa, K. (2017). E-Government as a quality improvement tool for citizen services.
- Holttinen, H. (2013). Contextualizing value proposition: examininh how consumers experience value proposition in their practice. *Australian Marketing Journal*, 103-110.
- Lindgren, I. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework.
- Ostelwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Wang, Y.-S. (2002). the adoption of electronical tax fillng.

Internet:

Sasongko, Darmadi. 2018. “Usai upacara Harkitnas, Pemkot Malang luncurkan aplikasi Sampade” diakses pada tanggal 15 November 2018 melalui <https://malang.merdeka.com/kabar-malang/usai-upacara-harkitnas-kota-malang-luncurkan-sampade-180521x.html>



LAMPIRAN 1 TAMPILAN SAMPADE

Tampilan Login SAMPADE

The image displays two screenshots of the SAMPEDE mobile application interface. The left screenshot shows the login screen, featuring a header image of a building and a fountain, and a login form with fields for username and password, a 'Sign In' button, and links for 'Daftar Disini' and 'Lupa Password?'. The right screenshot shows the registration screen, featuring a header image of a person giving a thumbs up, and a registration form with fields for No. KTP, Nama lengkap, Email, Nomor HP, Username, Password, and Retype password, a 'Register' button, and a checkbox for 'Saya Menyetujui Kebijakan Privasi'.

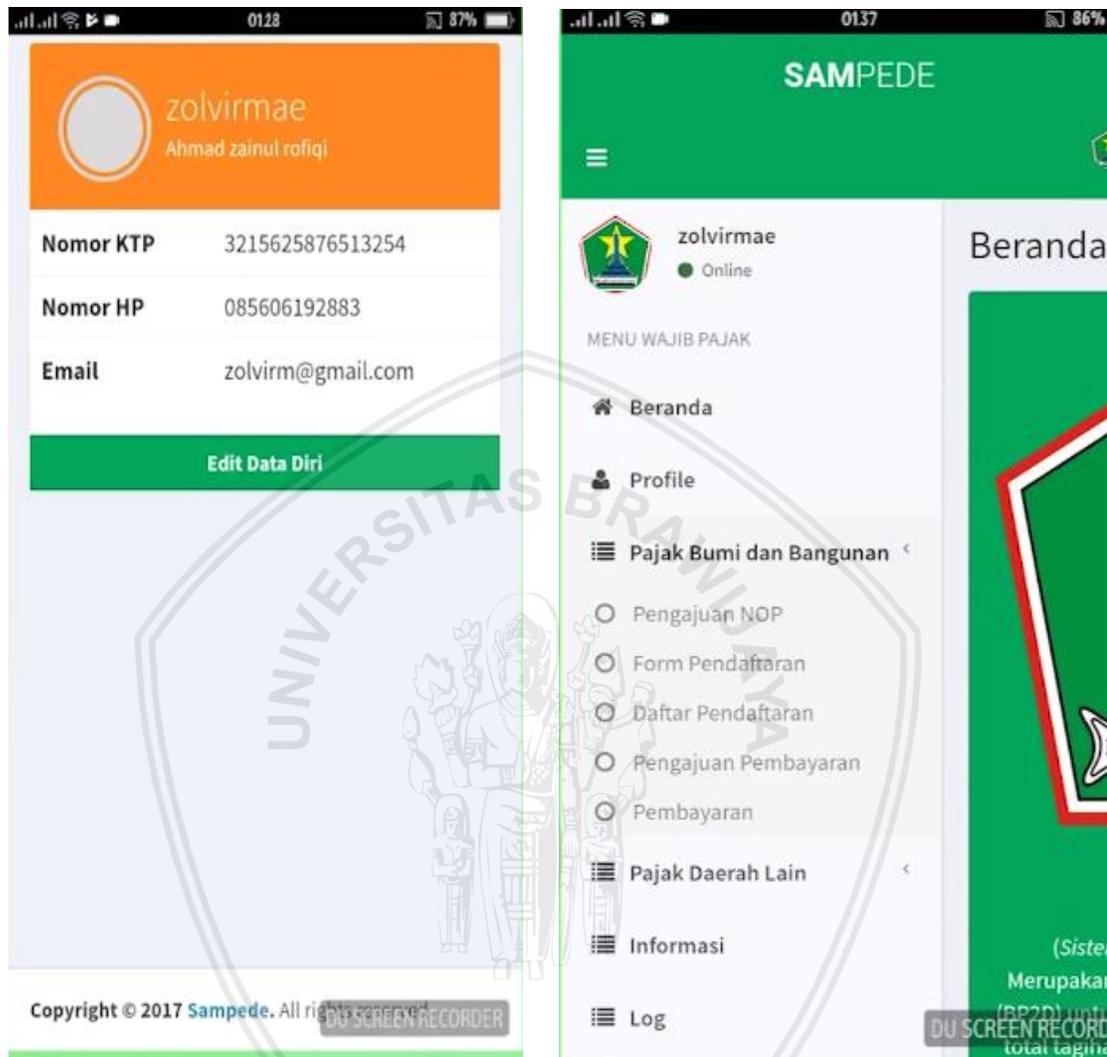
Left Screenshot (Login):

- Header: SISTEM APLIKASI MOBILE PAJAK DAERAH SAMPEDE KOTA MALANG
- Text: Masukkan username dan password untuk mengakses aplikasi
- Fields: username, Password
- Buttons: Sign In
- Links: Belum punya akun ? [Daftar Disini](#), [Lupa Password ?](#)

Right Screenshot (Registration):

- Header: SAMPEDE KOTA MALANG
- Text: Pendaftaran User Baru
- Fields: No. KTP, Nama lengkap, Email, Nomor HP, Username, Password, Retype password
- Buttons: Register
- Text: Saya Menyetujui Kebijakan Privasi
- Text: Saya sudah punya akun

Tampilan Profil dan Menu PBB pada SAMPEDE



Copyright © 2017 Sampede. All rights reserved.

DU SCREEN RECORDER

DU SCREEN RECORDER

(Sistem Merupakan

(PBB) untuk total tagihan

Tampilan Pengajuan NOP

SAMPEDE

Pengajuan NOP

NOP (PBB)

SPOT
Pilih File Tidak ada...dipilih

Kartu NPWPD
Pilih File Tidak ada...dipilih

35.73. _____ **Kirim ?**

Sesuaikan input NOP dengan contoh format Berikut :
(35.73.000.000.000.0000.0)

Pengajuan PBB

Data Pengajuan NOP

NO. PENGAJUAN	JENIS	TYPE	NO
PJN1805-00004	NOP	PENGAJUAN	35.

Showing 1 to 1 of 1 entries

Pajak PBB Detail Pajak PBB

Detail Pajak PBB **Generate** **Print Data**

Data Subjek Pajak

NOP 35.73.020.001.004.0017.0

NAMA SUBJEK PAJAK NY SOEBEKTI

ALAMAT SUBJEK PAJAK

JALAN SUBJEK PAJAK JL KAWI ATAS

RT SUBJEK PAJAK 006

RW SUBJEK PAJAK 04

KELURAHAN BARENG

KOTA KODYA MALANG

KODE POS

Data Objek Pajak

NO URUT 0017

NO FORMULIR 20089201004

TOTAL LUAS BUMI 78

TOTAL LUAS BANGUNAN 156

NJOP BUMI 292.110.000,00

NJOP BANGUNAN 151.020.000,00

Tampilan History SPPT pada menu Pengajuan NOP

The screenshot displays a mobile application interface. At the top, there is a header with the text "History SPPT" in white on a green background. Below this, a table lists building details. The table has two columns: the left column contains labels for building information, and the right column contains corresponding values. Below the building information, there is a table with three columns: "PBB Terhutang", "PBB Yang Dibayar", and "Status". The "Status" column contains buttons with the text "Lunas" (Paid) or "Belum Terbayar" (Not Paid). A watermark of the Universitas Brawijaya logo is visible in the background of the screenshot.

NO FORMULIR LSPOP	20089201004
TGL PENDATAAN BANGUNAN	2008-12-11
TAHUN DIBANGUN	1970
TAHUN RENOVASI	1987
LUAS BANGUNAN	156
JUMLAH LANTAI BANGUNAN	2
KONDISI BANGUNAN	2

PBB Terhutang	PBB Yang Dibayar	Status
263.624,00	263.624,00	Lunas
263.624,00	263.624,00	Lunas
225.774,00	225.774,00	Lunas
238.215,00	238.215,00	Lunas
238.215,00	238.215,00	Lunas
238.215,00	238.215,00	Belum Terbayar

Tampilan Menu Pendaftaran Objek Pajak Baru

INFORMASI SUBJEK PAJAK :

NIK
3215625876513254

NAMA LENGKAP
Ahmad zainul rofiqi

NO TELP
085606192883

NPWP
0

NAMA JALAN
NAMA JALAN

RT
RT

RW
RW

NOMOR
0

FORM PENDAFTARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Step 1
Informasi Subjek Pajak

Step 2
Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)

Step 3
Dokumen Pendukung

Step 4
Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP)

INFORMASI OBJEK PAJAK :

NAMA JALAN
NAMA JALAN

RT
RT

RW
RW

NOMOR
BLOK / KAV / NOMOR

Tampilan Menu Pendaftaran Objek Pajak Baru

The image displays two screenshots of a mobile application interface for registering new tax objects. The interface is divided into three steps: Step 2 (Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)), Step 3 (Dokumen Pendukung), and Step 4 (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP)).

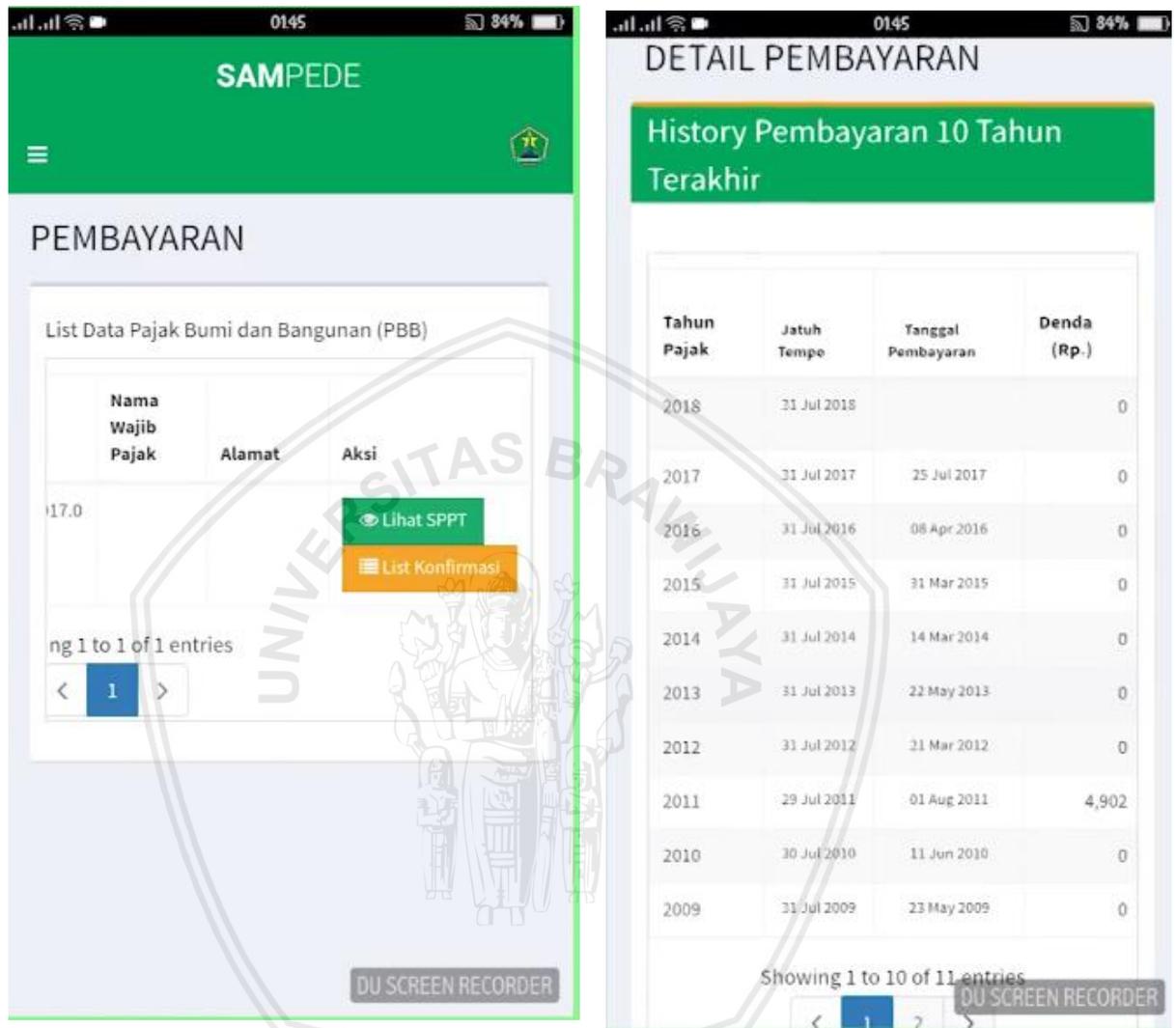
Left Screenshot: DOKUMEN PENDUKUNG :

- FOTO COPY KK:** Tidak ada file yang dipilih
- FOTO COPY KTP:** Tidak ada file yang dipilih
- SURAT KEPEMILIKAN:** Tidak ada file yang dipilih
- SURAT KUASA:** Tidak ada file yang dipilih
- SURAT PENGANTAR:** Tidak ada file yang dipilih
- FC SERTIFIKAT TANAH:** Tidak ada file yang dipilih
- FOTO FORM SPOP:** Tidak ada file yang dipilih

Right Screenshot: INFORMASI DATA BANGUNAN :

- JENIS PERUNTUKAN:**
- LUAS BANGUNAN:** M²
- JUMLAH LANTAI:**
- TAHUN DIBANGUN:**
- TAHUN RENOVASI:**
- DAYA LISTRIK TERPASANG:**

Tampilan Menu Konfirmasi Pembayaran



Tampilan Menu Konfirmasi Pembayaran

The image displays two screenshots from a mobile application. The left screenshot shows the 'History Pembayaran 10 Tahun Terakhir' (Last 10 Years Payment History) screen, which contains a table of tax payments. The right screenshot shows the 'Data SPPT' (SPPT Data) screen, which displays tax details and a 'FORM KONFIRMASI PEMBAYARAN' (Payment Confirmation Form).

History Pembayaran 10 Tahun Terakhir

	Nominal Pajak (Rp.)	Status Pembayaran	Aksi
0	238,215	Belum Terbayar	✓ Konfirmasi
0	238,215	Lunas	
0	238,215	Lunas	
0	225,774	Lunas	
0	263,624	Lunas	
0	263,624	Lunas	
0	267,624	Lunas	
,902	245,082	Lunas	
0	221,760	Lunas	
0	221,760	Lunas	

Data SPPT

NOP 35.73.020.001.004.0017.0

NAMA WAJIB PAJAK NY SOEBEKTI

ALAMAT WAJIB PAJAK JL KAWI ATAS 19
RT : 006 RW : 04
BARENG, -
KODYA MALANG

ALAMAT OBJEK PAJAK JL KAWI ATAS 19
RT : 006 RW : 04
KEBONSARI, SUKUN
KOTA MALANG

LUAS BUMI 78

LUAS BANGUNAN 156

PBB TERHUTANG 238,215

FORM KONFIRMASI PEMBAYARAN

NAMA BANK PENERIMA
BANK JATIM

REKENING PENERIMA
Pilih Nomor Rekening

BANK PENGIRIM

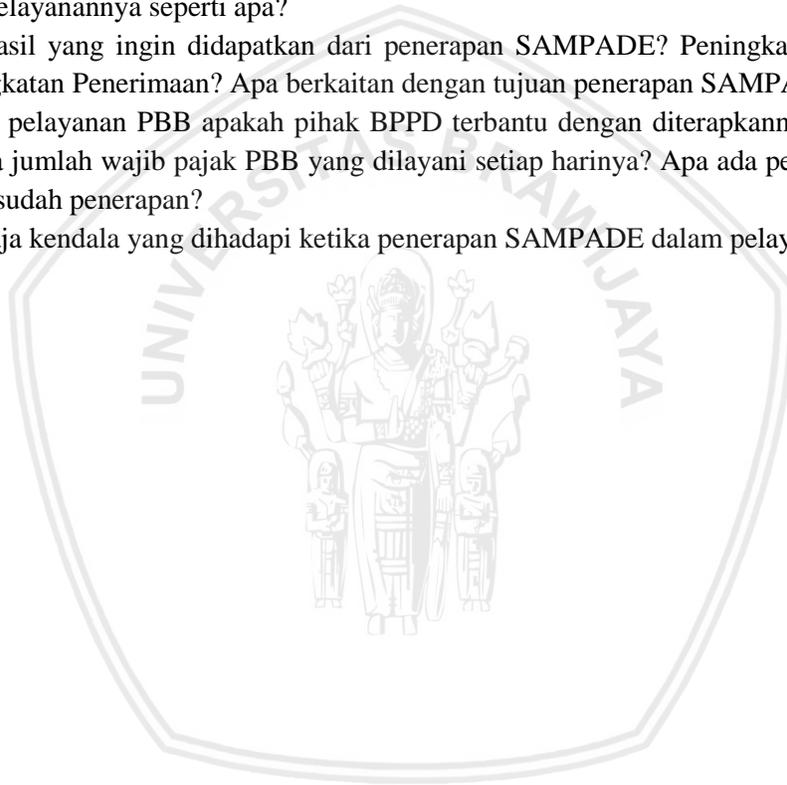
LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber : Informan 1 BPPD Malang

1. Apakah SAMPADE sudah diterapkan dalam pelayanan PBB-P2?
2. Bagaimana proses yang dilakukan BPPD dalam merencanakan penerapan SAMPADE?
3. Siapa yang merencanakan penerapan SAMPADE?
4. Kapan SAMPADE mulai direncanakan?
5. Apa tujuan penerapan SAMPADE?
6. Apakah dalam rencana penerapan SAMPADE sudah diumumkan kepada pegawai? Bagaimana BPPD mengumumkan penerapan tersebut kepada pegawai?
7. Bagaimana respon pegawai mengenai keputusan penerapan SAMPADE?
8. Perangkat keras apa saja yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE? Apakah perangkat keras tersebut sudah mendukung penerapan SAMPADE?
9. Perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE?
10. Siapa yang mengembangkan perangkat lunak aplikasi SAMPADE? Apakah BPPD sendiri atau menggunakan jasa pihak lain?
11. Database apa yang digunakan dalam SAMPADE? Bagaimana cara BPPD mengelola database SAMPADE tersebut?
12. Siapa yang bertanggungjawab sebagai database administrator dalam SAMPADE?
13. Apa saja fasilitas fisik yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE? Apakah fasilitas fisik yang dibutuhkan sesuai dengan sistem yang berjalan (SAMPADE)?
14. Bagaimana cara BPPD mendidik pegawai dan pemakai (masyarakat) dalam penggunaan SAMPADE?
15. Apakah penerapan SAMPADE mengharuskan sistem pelayanan lama dihapuskan?
16. Apa saja kendala yang dihadapi ketika penerapan sistem baru tersebut (SAMPADE)?
17. Apa saja faktor pendukung dalam penerapan SAMPADE?
18. Apa dasar hukum yang melatarbelakangi penerapan SAMPADE? Terutama dalam pelayanan PBB-P2?
19. Rancangan sistem SAMPADE seperti apa? (Dalam perencanaannya, blue print yang digunakan sebagai pedoman programmer dalam mengembangkan aplikasi)
20. Bagaimana model konsep sistem pelayanan berbasis SAMPADE? Gambarnya seperti apa? Alur pelayanannya seperti apa?
21. Bagaimana mengintegrasikan SISMIO dan SIMPATDA dalam SAMPADE?
22. Bagaimana prosedur Pengajuan NOP, Pendaftaran Objek Pajak Baru, dan Pelaporan Pembayaran?
23. Bagaimana kriteria kinerja dari aplikasi SAMPADE? (apa yang harus dicapai oleh sistem tersebut)
24. Apa terdapat klasifikasi berapa jumlah pengguna SAMPADE berdasarkan masing-masing jenis pajak? Berapa jumlahnya?
25. Apa hasil yang ingin didapatkan dari penerapan SAMPADE? Peningkatan jumlah WP/ Peningkatan Penerimaan? Apa berkaitan dengan tujuan penerapan SAMPADE?

Narasumber : Informan 2 BPPD Malang

1. Apakah SAMPADE sudah diterapkan dalam pelayanan PBB-P2?
2. Apa dasar hukum yang digunakan penerapan SAMPADE? Terutama dalam pelayanan PBB-P2?
3. Bagaimana proses yang dilakukan BPPD dalam merencanakan penerapan SAMPADE?
4. Apa yang melatarbelakangi BPPD menerapkan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2?
5. Apa tujuan penerapan SAMPADE?
6. Bagaimana cara BPPD mendidik pegawai dan pemakai (masyarakat) dalam penggunaan SAMPADE?
7. Bagaimana model konsep pelayanan PBB berbasis SAMPADE? Gambarannya seperti apa? Alur pelayanannya seperti apa?
8. Apa hasil yang ingin didapatkan dari penerapan SAMPADE? Peningkatan jumlah WP/ Peningkatan Penerimaan? Apa berkaitan dengan tujuan penerapan SAMPADE?
9. Dalam pelayanan PBB apakah pihak BPPD terbantu dengan diterapkannya SAMPADE? Berapa jumlah wajib pajak PBB yang dilayani setiap harinya? Apa ada pengaruh sebelum dan sesudah penerapan?
10. Apa saja kendala yang dihadapi ketika penerapan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2?



Narasumber : Wajib Pajak PBB-P2 Pengguna SAMPADE**a. Sign Value**

1. Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?
2. Apa yang bisa dilakukan melalui SAMPADE tersebut?
3. Apa yang ingin pengguna dapatkan dari aplikasi SAMPADE?
4. Apa nilai/manfaat yang anda tangkap dari aplikasi SAMPADE tersebut?
5. Apakah SAMPADE bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan PBB-P2?

b. Experience Value

1. Dengan pemahaman anda mengenai SAMPADE, apakah anda sudah menggunakan aplikasi SAMPADE?
2. Bagaimana pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi SAMPADE?
3. Apakah anda akan membagikan pengalaman anda dan menyarankan orang lain menggunakan SAMPADE?

c. Resources

1. Apakah SAMPADE memuat pengetahuan dan kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?
2. Apa yang dibutuhkan pengguna untuk mengakses aplikasi SAMPADE?
3. Dengan pengalaman anda dalam menggunakan SAMPADE, apakah anda bergantung pada penggunaan SAMPADE untuk melakukan kewajiban perpajakan selanjutnya?

d. Exchange Value

1. Apakah anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?
2. Mengapa anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?
3. Bagaimana cara mengakses aplikasi SAMPADE?
4. Apakah anda mendapatkan manfaat dari Aplikasi SAMPADE?

e. Hambatan-hambatan apa yang dialami dalam pelayanan PBB-P2 melalui SAMPADE?

Narasumber : Informan BPPD 1 (Operator Pelayanan SAMPADE)**a. Sign Value**

1. Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?
2. Apa yang bisa dilakukan melalui SAMPADE tersebut?
3. Apa yang ingin pengguna dapatkan dari aplikasi SAMPADE?
4. Apa nilai/manfaat yang anda tangkap dari aplikasi SAMPADE tersebut?
5. Apakah SAMPADE bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan PBB-P2?

b. Experience Value

1. Dengan pemahaman anda mengenai SAMPADE, Apakah pihak BPPD sudah menerapkan SAMPADE?
2. Bagaimana pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi SAMPADE dalam melakukan pelayanan PBB-P2?
3. Apakah anda akan membagikan pengalaman anda dan menyarankan orang lain menggunakan SAMPADE?

c. Resources

1. Apakah SAMPADE memuat pengetahuan dan kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?
2. Apa yang dibutuhkan pengguna untuk mengakses aplikasi SAMPADE?
3. Dengan pengalaman anda dalam menggunakan SAMPADE, apakah anda bergantung pada penggunaan SAMPADE untuk melakukan kewajiban perpajakan selanjutnya?

d. Exchange Value

1. Apakah anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?
2. Mengapa anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?
3. Bagaimana cara mengakses aplikasi SAMPADE?
4. Apakah anda mendapatkan manfaat dari Aplikasi SAMPADE?

e. Hambatan-hambatan apa yang dialami dalam pelayanan PBB-P2 melalui SAMPADE?

LAMPIRAN 3 TRANSKIP WAWANCARA

Interviewee : Derryl D. P. (Staff Subbidang Sistem Pelayanan Pajak)

Tanggal : 09/1/2019

Pukul : 09.10

Topik : Penerapan Sistem

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	a	Apakah SAMPADE sudah diterapkan dalam pelayanan PBB-P2?
	b	Bagaimana latar belakang diterapkannya SAMPADE?
	c	Apakah SAMPADE ini merupakan innovator dalam aplikasi mobile pelayanan pajak?
2	a	Bagaimana proses yang dilakukan BPPD dalam merencanakan penerapan SAMPADE?
	b	Siapa yang merencanakan penerapan SAMPADE?
	c	Kapan SAMPADE mulai direncanakan?
	d	Apa tujuan penerapan SAMPADE?
3	a	Apakah dalam rencana penerapan SAMPADE sudah diumumkan kepada pegawai? Bagaimana BPPD mengumumkan penerapan tersebut kepada pegawai?

	b	Bagaimana respon pegawai mengenai keputusan penerapan SAMPADE?	Untuk yang ini, yang biasanya menangani ini (pelayanan), pastinya mereka lebih nyaman dengan adanya penerapan SAMPADE ini. Karena mereka kan biasanya harus berhadapan dengan wajib pajak nah itu kadang ada kekhawatiran dengan alasan tertentu. Kalau dengan adanya sistem ini kan lebih mudah wajib pajak tinggal mengirimkan datanya lewat SAMPADE, petugas tinggal ngecek, selesai.
4	a	Perangkat keras apa saja yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE?	Sekarang ini untuk hardware yang di sisi BPPD sama saja pada instansi pada umumnya sih, ada server sama PC, yang di sisi wajib pajak ada handphone berbasis android.”
	b	Apakah perangkat keras tersebut sudah mendukung penerapan SAMPADE? Bagian apa dari aplikasi SAMPADE yang dilakukan pengembangan/ maintenance?	Kalau dari sisi hardware sudah nggak ada masalah sih, sudah lancar. Cuman untuk awal tahun ini kita melakukan pengembangan lagi, efeknya sementara ini SAMPADE masih belum bisa diakses. Maintanance nya sih yang jelas di pengamanan, karena kita kemarin terus terang sempat kena hack. Akhirnya sekalian diputuskan securitynya diperbaiki biar pelayanan ke depannya tidak terganggu. Kedua untuk fungsionalitas dan menu juga kita perbaiki. Kemarin ada keluhan dari beberapa wajib pajak kalau menu nya kurang nyaman, nah ini di masa pengembangan ini mau kita rubah menjadi lebih simple supaya WP lebih mudah untuk menggunakan.
5	a	Perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE?	Banyak sih, ya yang jelas di kita banyak kalau disebutkan satu-satu. Yang jelas ini sih, yang pertama SMS Gateway, aplikasi back-end, kalau dari sisi wajib pajak ya aplikasi android itu. Ini rencananya kita juga akan mengembangkan untuk yang di IOS di tahun ini biar lebih banyak yang makai. Jadi kita desain supaya jangan sampai ada perbedaan di android maupun di ios.
	b	Siapa yang mengembangkan perangkat lunak aplikasi SAMPADE? Apakah BPPD sendiri atau menggunakan jasa pihak lain? Siapa saja yang mengoperasikan SAMPADE?	Pihak ketiga, jadi kami pakai vendor buat developernya. Jadi disini BPPD cuma menuangkan ide dan gagasannya yang mengembangkan aplikasinya developer. Untuk dari BPPD yang mengoperasikannya masih 3 orang, untuk monitoring bidang pengembang potensi ada 2, trus di bidang pendataan dan penetapan ada 1 orang.
6	a	Database apa yang digunakan dalam SAMPADE? Bagaimana cara BPPD mengelola database SAMPADE tersebut? Bagaimana mengatur database SISMIOP dan SIMPATDA dalam SAMPADE?	Aplikasi database yang digunakan MySQL, karena yang pertama databasenya cukup populer, supportnya luas, dan juga free open source. Kalau semisal ada masalah kita bisa tanya ke komunitas ini kenapa, solusinya seperti apa, seperti itu. Kalau MySQL selama ini terus terang nggak ada masalah dari segi keamanan. Kan biasanya kalo ada serangan biasanya langsung ke aplikasinya, nyerangnya ke aplikasi back-end bukan ke databasenya. Untuk SISMIOP dan SIMPATDA masih terpisah, untuk tahun depan rencananya kita jadikan satu database, sekaligus untuk diintegrasikan juga.

	b	Siapa yang bertanggungjawab sebagai database administrator dalam SAMPADE?	Saya sendiri. Sama ada satu orang yang bantu dari subbidang sistem pelayanan pajak, penata komputer juga.
7	a	Apa saja fasilitas fisik yang dibutuhkan dalam penerapan SAMPADE?	Kalau fasilitas fisik sih ini ya standar ruang server yang ada hardwarenya tadi, untuk koneksinya jelas memakai koneksi yang dedicated, Telkom ASTINET, koneksi kelas corporate. Kita pakai dedicated pakai yang 10/MBPS keluarnya ya bener-bener 10/MBPS nggak 'up to' dan uptime nya mereka SLA nya tinggi. Jadi di awal waktu setup sambungan semisal mereka menyatakan SLA nya mereka 99,6%, berarti kan selama satu bulan itu kalo misalnya uptime nya kurang dari 99,6% itu digratiskan. Dan mereka supportnya cepet, misalkan internetnya putus, saya complain ke ASP nya biasanya kurang dari 1 jam perbaikan sudah selesai.
	b	Apakah fasilitas fisik yang dibutuhkan sesuai dengan sistem yang berjalan (SAMPADE)?	Kalau fasilitas fisik dari segi server dan jaringan sudah sesuai dan mendukung ya, juga selama ini ndak ada kendala dalam pelaksanaannya. Cuman memang untuk dari sisi aplikasinya perlu dikembangkan terus.
8		Bagaimana cara BPPD mendidik pegawai dan pemakai (masyarakat) dalam penggunaan SAMPADE? Apakah BPPD sudah melakukan sosialisasi ke masyarakat mengenai SAMPADE?	Jadi kalau untuk internal BPPD kita adakan sosialisasi langsung, jadi waktu proses development ada bimbingan teknis untuk pegawai yang akan mengoperasikan aplikasi SAMPADE itu. Nah terus untuk wajib pajak itu biasanya waktu mereka melaporkan pajak nya kesini, kita tawari untuk menggunakan SAMPADE, kalau mereka berkenan langsung kita ajari di tempat. Nanti yang mengajari WP ada sendiri dari bidang pengembangan potensi dan pendataan. BPPD juga sudah melakukan sosialisasi pada masyarakat, yang pertama itu waktu launching di Bulan Mei 2018. Lalu, kita juga umumkan melalui media massa seperti Instagram, twitter, koran, dan juga lewat web.
9	a	Apakah penerapan SAMPADE mengharuskan sistem pelayanan lama dihapuskan?	Daripada dihapuskan mungkin lebih tepatnya ada sedikit pergeseran, ada perubahan, kalau sistem lama kan WP datang kesini, menyerahkan berkas kertas dalam bentuk hardcopy, nah dengan adanya ini sudah ngga perlu seperti itu lagi, cukup ngisi dan upload aja, jadi berkas yang diterima BPPD dalam bentuk digital. Jadi penerapan sistem nya ini berdampingan bisa menggunakan SAMPADE ataupun cara manual.
	b	Apa saja kendala yang dihadapi ketika penerapan sistem baru tersebut (SAMPADE)? Bagaimana solusi BPPD untuk mengatasi kendala tersebut? Kira-kira ketika banyak wajib pajak yang	Itu tadi kendalanya, kadang WP masih kebingungan untuk cara penggunaannya, jadi fungsionalitas menu nya masih dirasa membingungkan bagi wajib pajak, terus juga untuk pengguna IOS belum bisa menggunakan. Juga masalah securitynya itu, kita masih beberapa kali kena serang. Solusinya ya dari BPPD melakukan pengembangan aplikasi untuk mengatasi masalah tersebut, mulai dari memperbaiki menu dan tampilan biar lebih simple, mengembangkan aplikasi di IOS, sama meningkatkan securitynya. Nanti juga setelah proses development nya selesai kita juga akan melakukan sosialisasi lagi biar user nya semakin banyak. Kalau semisal ke depannya user SAMPADE semakin banyak, terus terang 3 orang operator nya kewalahan. Tapi sementara ini

	menggunakan SAMPADE, apakah SDM BPPD mampu melayani user?	karena usernya masih belum terlalu banyak jadi masih bisa diatasi 3 orang. Tapi nanti kalau tiba-tiba usernya membeludak nanti ada tambahan personil lagi dari pihak BPPD.
c	Apa saja faktor pendukung dalam penerapan SAMPADE?	Kalau dari sisi WP nya, ada beberapa wajib pajak yang lebih suka melakukan pelaporan dengan cara seperti ini daripada datang ke kantor, meskipun masih belum banyak. Dan juga lebih efisien aja bentuk pelayanan seperti ini. Kalau dari hardware sih normatif saja ya, kalau dari segi SDM pegawai terus terang mereka juga lebih suka dengan cara seperti ini. Mereka kan jadi tidak perlu tatap muka dengan WP, prosesnya kan juga lebih cepat. Kan kalo semisal WP datang kesini, mereka kan menyerahkan berkas, bisa dikatakan untuk menyelesaikan satu berkas itu paling tidak butuh sekitar 2-3 menit. Nah dengan adanya aplikasi ini mungkin bisa kurang dari 1 menit jadi lebih cepat.



Interviewee : Derryl D. P. (Staff Subbidang Sistem Pelayanan Pajak)

Tanggal : 15/1/2019

Pukul : 09.50

Lokasi : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Topik : Penerapan Sistem

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa dasar hukum yang melatarbelakangi penerapan SAMPADE? Terutama dalam pelayanan PBB-P2?	Dasar hukumnya itu ada di Perda nomor 16 tahun 2010 tentang pajak daerah beserta perubahannya di Perda nomor 2 tahun 2015, terus Perda nomor 11 tahun 2011, Perda 16 tahun 2010. Ini semua sudah termasuk PBB, yang perda 11 tahun 2011 itu PBB.
2	Rancangan sistem SAMPADE seperti apa? (Dalam perencanaannya, blue print yang digunakan sebagai pedoman programmer dalam mengembangkan aplikasi) Apakah terdapat blueprint dari rancangan sistem SAMPADE? Bagaimana rancangan sistem dari segi BPPD? Usernya berasal dari internal BPPD atau vendor?	Kalau rancangan sistemnya sih simple sih sebenarnya, paling cuma apa namanya, kita pakai flowchart, nanti digambarkan alur aplikasinya. Ada blueprintnya tapi ngga boleh keluar. Intinya gini sih, kalau dari sisi WP ya, itu registrasi, terus verifikasi account, lalu verifikasi NOP atau NOPWD, trus baru bisa mengakses fitur di aplikasi. Untuk dari segi BP2D agak panjang sih, paling cuman dibuat akun terus bisa mengakses aplikasi. Alurnya jadi pertama itu user minta dibuatkan account ke superadmin, terus nanti superadmin membuaatkan terus nanti diserahkan ke usernya tadi. Usernya internal, petugas BPPD.
3	Bagaimana model konsep sistem pelayanan berbasis SAMPADE? Gambarnya seperti apa? Alur pelayanannya seperti apa?	Ya alur pelayanan via aplikasi, jadi wajib pajak mengajukan pelayanan via aplikasi, disini nanti kami cek, setelah itu semisal persyaratannya sudah sesuai dan lengkap, baru kita proses. Nanti muncul di aplikasinya.
4	Bagaimana mengintegrasikan SISMIOP dan SIMPATDA dalam SAMPADE?	Kalau SISMIOP dan SIMPATDA ini terus terang belum sampai terintegrasi, hanya saja di SAMPADE ini lingkupnya satu orang WP ini kan bisa memiliki beberapa objek pajak, nah disitu kita bisa tampilkan misalnya katakan saya, saya punya rumah terus saya punya katakan usaha restoran. Nah disitu di SAMPADE itu saya nanti mengajukan dua objek pajak itu di akun saya, setelah itu nanti bisa dilihat semua. Jadi sebenarnya kalau dibilang terintegrasi belum. Jadi kalau bicara terintegrasi itu ngga bisa apa namanya ngga bisa jalan sendiri-sendiri, kalau seperti ini kalau mau diintegrasikan SISMIOP dan SIMPATDA nya harus dibongkar lagi didesain ulang terus

			aplikasinya dijadikan satu. Jadi sementara ini masih mbuka dua, aplikasi SISMIOP sama aplikasi SAMPADE.
5		Pedoman Penggunaan dalam PBB-P2:	
	a	Pengajuan NOP dan Pendaftaran Objek Pajak Baru, bagaimana prosedurnya?	Jadi WP setelah akunya terverifikasi mengajukan pelayanan NOP, terus mengisi formulirnya, terus juga melampirkan foto atau hasil scan dari berkas-berkas pendukungnya. Nanti disini sama petugas dicek, setelah itu kita melakukan verifikasi ke lapangan jika diperlukan. Jika misalnya ada yang kurang nanti berikan notifikasi user SAMPADE untuk melengkapi atau mengkoreksi berkasnya, tapi kalau sudah sesuai dengan kondisi di lapangan, langsung bisa berkasnya dilimpahkan ke bagian penetapan untuk di proses di SISMIOP.
	b	Pelaporan Pembayaran, bagaimana prosedurnya?	Pembayaran ini sebatas di konfirmasi pembayaran saja, jadi kan wajib pajak setelah bayar mungkin kan biasanya gini, kebanyakan itu kan kita kesulitan mendeteksi pembayaran kalau wajib pajaknya tidak melakukan konfirmasi atau di berita acara transfernya itu mereka tidak menulis lengkap datanya. Kadang terjadi seperti itu, dan setelah itu kita kembangkan ini di SAMPADE, nah nanti wajib pajak itu mengisi formulirnya. Disitu ada isian entryan. Terus juga melampirkan bukti transfernya. Nah setelah itu di bendahara dicek apakah ada uang masuk senilai itu dan datanya apa sesuai dengan yang ada di bukti transfer. Nah setelah itu dimasukkan di SISMIOP.
	c	Pengurangan PBB, bagaimana prosedurnya?	Jadi prosedurnya mirip sama sebelumnya ya, jadi wajib pajak itu mengajukan pengurangan berapa nilai yang dikehendaki, terus juga dilampirkan berkas berkas pendukung, nah nanti disini dicek sama tim pemeriksa. Nah untuk pengurangan PBB ini kan sebenarnya ada kategorinya, ada yang misalnya pensiunan atau siapa aja yang berhak mendapat pengurangan, nah misalnya yang mengajukan pengurangan itu tidak sesuai dengan kategorinya atau tidak termasuk kategori wajib pajak yang berhak untuk mendapat hak untuk pengurangan ya kita tolak.
	d	Pengecekan tagihan dan riwayat pembayaran PBB, bagaimana prosedurnya?	Ya tinggal masukin aja ke menu catatan pembayaran, kalau pbb nanti muncul semua SPPT tahun sekian sekian terus nanti ada statusnya sudah terbayar apa belum terbayar.
6		Bagaimana kriteria kinerja dari aplikasi SAMPADE? (apa yang harus dicapai oleh sistem tersebut) Apakah target kinerja SAMPADE terdapat kaitan dengan peningkatan pendapatan?	Kalau target kinerja sih kita menargetkan kalau bisa semua wajib pajak menggunakan aplikasi SAMPADE ini ya untuk mengelola data perpajakannya. Kalau peningkatan pendapatan sih engga ada kaitannya sama aplikasi, aplikasi ini kan hanya mendukung pekerjaan tapi tidak meningkatkan realisasi. Tujuannya lebih ke support operasional.
7		Apa terdapat klasifikasi berapa jumlah pengguna SAMPADE berdasarkan masing-masing jenis pajak?	Ngga ada kalau di kita. Jadi kita anggap general.

	Apakah kedepannya SAMPADE berencana mengklasifikasikan user berdasarkan jenis pajaknya?	Iya pingin, terimakasih sudah diingatkan, biar lebih gampang pemetaannya ya, ide bagus itu.
8	<p>Apa hasil yang ingin didapatkan dari penerapan SAMPADE? Peningkatan jumlah WP/ Peningkatan Penerimaan? Apa berkaitan dengan tujuan penerapan SAMPADE?</p> <p>Apakah hasil yang didapatkan bisa diukur kriteria kepuasan pelanggannya?</p>	<p>Output sih yang jelas pelaporan pajak dari wajib pajak secara tepat waktu.</p> <p>Sementara ini belum ada, bisa juga itu. Bisa diukur IKM nya ya, ide bagus juga itu.</p>
9	<p>Bagaimana cara BPPD mengukur keberhasilan penerapan SAMPADE pada tahun 2018? Apa terdapat laporan keberhasilan?</p> <p>Apa terdapat laporan kinerja atau keberhasilan dari program SAMPADE?</p> <p>Berapa jumlah user baru yang ditargetkan di tahun 2019?</p>	<p>Kita ini mengukurnya berdasarkan jumlah user ya. Jadi dalam jangka waktu sekitar tujuh bulan semenjak SAMPADE diterapkan, jumlah user yang menggunakan SAMPADE totalnya sekitar 387. Itu terdiri dari wajib pajak PBB dan juga wajib pajak daerah lain seperti pajak hotel, restoran, reklame, dan lain2.</p> <p>Belum, belum ada</p> <p>Untuk user baru kira-kira paling nggak tahun ini kita menargetkan berdasarkan pencapaian user tahun lalu, kita targetnya di tahun 2019 ini ada sekitar 400 user baru.</p>

Interviewee : Nanang Sweist (Kepala Subbidang Pendaftaran)

Tanggal : 16/1/2019

Pukul : 09.30

Lokasi : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah SAMPADe sudah diterapkan dalam pelayanan PBB-P2?	Sudah.
2	Apa dasar hukum yang digunakan penerapan SAMPADe? Terutama dalam pelayanan PBB-P2?	Ada peraturan walikota nomor 32 tahun 2013 tentang tata cara pembayaran pajak daerah, nah disitu nanti sudah diatur tata cara pembayaran maupun pelaporannya itu sudah mulai di-onlinekan, dan itu sudah mencakup semua pajak daerah. Kalau untuk perwal khusus SAMPADe tidak ada, mengacunya ke perwal nomor 32 tadi.
3	Bagaimana proses yang dilakukan BPPD dalam merencanakan penerapan SAMPADe?	Yang jelas dulu kita pernah studi banding dengan melihat daerah yang sudah menerapkan pelayanan berbasis web maupun teknologi IT, seperti DKI Jakarta yang sudah nerapin sistem online. Nah lalu dari studi banding tersebut kita mengembangkan sendiri inovasi-inovasi dalam pajak daerah ini seperti e-tax lalu pada 2017 itu mulai mengarah ke SAMPADe itu
4	Apa yang melatarbelakangi BPPD menerapkan SAMPADe dalam pelayanan PBB-P2?	SAMPADe ini merupakan gagasan kepala dinas sendiri karena banyak keluhan dari wajib pajak berupa pelayanan pajak yang ribet jika kita harus ke kantor ataupun menggunakan kertas. Dulu kan pelaporan itu bisa lewat WA (whatsapp), telfon, ataupun email, nah kan kalau sekarang wajib pajak hampir semua sudah pakai hp (handphone), berkaca dari itu dibuatkan lah aplikasi untuk mempermudah. Dan juga kepala dinas menyadari untuk ke depan kita semakin menggunakan teknologi baik itu untuk pelayanan publik maupun pelayanan pajak. Nah disini kepala dinas Pak Ade itu mendorong penggunaan SAMPADe ini dalam pelaporan dan pengaksesan informasi wajib pajak itu.
5	Apa tujuan penerapan SAMPADe?	Bentuk pelayanan prima ya. Jadi dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan bisa melalui kinerja ataupun sarana prasarana yang bisa diwujudkan dalam bentuk perangkat berbasis teknologi yaitu SAMPADe. Selain itu, tujuannya untuk menghindari wajib pajak malas dalam melaporkan pajaknya. SAMPADe itu kan diterapkan untuk memudahkan wajib pajak tanpa perlu datang kantor. Jadi disini tujuannya memang untuk meningkatkan kepatuhan dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan mengakses informasi perpajakan.
6	Bagaimana cara BPPD mendidik pegawai dan pemakai (masyarakat) dalam penggunaan SAMPADe?	Jadi seperti tertuang di dalam buku 40 jurus bppd kota malang yang dicanangkan oleh Kepala BPPD, itu ada tax goes to mall, tax goes to school. Kemudian juga di dalam event kemarin jalan sehat kita kampanyekan dan sosialisasikan mengenai SAMPADe. Kemudian dalam mobil pelayanan sudah dibranded juga dengan SAMPADe, jadi mobil pelayanan kita itu sudah full keterangan dan gambar mengenai SAMPADe.
	Apa terdapat kendala yang dihadapi BPPD dalam	Di dalam sosialisasi itu ada kendala, jadi di wajib pajak PBB yang background orang nya banyak mulai dari golongan bawah,

	mensosialisasikan SAMPADE?	mulai petani, mulai ekonomi yang berada di bawah itu kan wajib pajak PBB, jadi mereka itu berpandangan bahwa ngga enak kalau semisal tidak langsung datang kantor, nah itu juga bisa disebabkan mungkin kurangnya mereka dalam mengakses teknologi ya jadi ngga semua bisa dan ngga semua mengakses. Selain itu, pajak PBB kan lebih rumit, yang diurus lebih banyak, beda dengan pajak daerah lain misal pajak hotel dan pajak restoran, jadi WP masih belum paham dan belum menggunakan SAMPADE itu. Dan juga WP itu menganggap bahwa semisal pelayanan menggunakan SAMPADE itu kurang interaktif. Jadi mereka ketika di loket pelayanan PBB, semisal mereka kurang pada data ini atau salah pada data ini, mereka bisa langsung mengetahui gitu apa yang kurang apa yang salah, kalau lewat aplikasi kan harus menunggu, jadi mereka cenderung lebih memilih cara manual dan hanya menggunakan SAMPADE untuk mengakses informasi, tagihan, dan tunggakan.
7	Bagaimana model konsep pelayanan PBB berbasis SAMPADE? Gambarnya seperti apa? Alur pelayanannya seperti apa?	Di buku manual ada.
8	Apa hasil yang ingin didapatkan dari penerapan SAMPADE? Peningkatan jumlah WP/ Peningkatan Penerimaan? Apa berkaitan dengan tujuan penerapan SAMPADE?	Peningkatan pelayanan, dalam artian gini ketika kita mempermudah pelayanan maka ujung-ujungnya kepatuhan itu juga bisa ditingkatkan. Dalam penggunaan SAMPADE ini kan artinya kita menjemput bola ke masyarakat, jadi kita ini memfasilitasi mereka. Selain itu juga memudahkan pemuktahiran data objek pajak terbaru. Pemuktahiran data kan ada dua, dari inisiasi WP dan pendataan oleh petugas BPPD. Jadi disini kita juga membutuhkan inisiasi wajib pajak dalam melaporkan keadaan pajaknya. Dengan begitu, petugas disini bisa lebih mudah dalam monitoring, menghemat dari waktu dan tenaga.
9	Apa saja kendala yang dihadapi ketika penerapan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2? Bagaimana upaya BPPD dalam mengatasi kendala tersebut?	Kendalanya WP itu masih nyaman melakukan cara-cara pelaporan manual melalui whatsapp, email, ataupun datang ke kantor BPPD. Nah disini kita butuh inisiatif dari wajib pajak untuk menggunakan teknologi, nah kendalanya disitu. Terus untuk WP PBB itu masih sebatas mengakses untuk melihat informasi atau jumlah tagihan saja, belum sampai mengakses pelayanan atau pengajuan pengurangan dsb. Nah disini BPPD melalui sosialisasi-sosialisasi saat event atau lewat media berupaya mendorong penggunaan aplikasi SAMPADE, dari wajib pajak PBB maupun non-PBB, terutama non-PBB karena non PBB lebih rutin dan kesadaran wp non PBB lebih tinggi. Nah selain itu juga kita mendorong penggunaannya melalui gerakan penginstallan dan penggunaannya SAMPADE di loket, jadi ketika wajib pajak mengurus pajak daerahnya di loket kantor BPPD, nanti akan ada petugas khusus yang akan memandu dan menginstall aplikasi SAMPADE itu.

Interviewee : Bapak Tri (Wajib Pajak PBB-P2)

Tanggal : 10/1/2019

Pukul : 13.30

Topik : Customer Value Proposition

No	Pertanyaan	Jawaban
1	a	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADe?
	b	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADe?
	c	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADe?
	d	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADe?
	e	Apakah SAMPADe bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan PBB-P2?
2	a	Dengan pemahaman anda mengenai SAMPADe, apakah anda sudah menggunakan aplikasi SAMPADe? Sudah digunakan untuk apa?
	b	Bagaimana pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi SAMPADe?
	c	Apakah anda akan membagikan pengalaman anda dan menyarankan orang lain menggunakan SAMPADe dalam pelayanan PBB-P2?
3	a	Apakah SAMPADe memuat kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?
	b	Apakah yang dibutuhkan pengguna untuk mengakses aplikasi SAMPADe?
	c	Dengan pengalaman anda dalam menggunakan SAMPADe, apakah anda bergantung pada penggunaan SAMPADe untuk melakukan kewajiban perpajakan selanjutnya?

4	a	Apakah anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Bersedia sih, karena kan memudahkan wajib pajak.
	b	Mengapa anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Ya itu tadi, kembali lagi, memudahkan, efisien, efisien itu banyak, efisien waktu efisien lain yang saya sebutkan tadi.
	c	Bagaimana cara mengakses aplikasi SAMPADE?	Ya yang pertama itu kita mendaftar dulu, dari aplikasi tersebut. Verifikasi juga di kantor. Terus langsung login aja. Lalu pilih menu aja PBB, terus masukkan NOPnya nanti bisa diketahui nilai tagihan pajak sama riwayat transaksinya bisa kita lihat.
	d	Apakah anda mendapatkan manfaat dari Aplikasi SAMPADE?	Iya betul, lumayan lah ngurangin waktu. Saya kan orangnya muter-muter juga.
5		Hambatan-hambatan apa yang dialami dalam pelayanan PBB-P2 melalui SAMPADE?	Untuk selama yang saya akses itu mudah-mudah aja sih, cuman mungkin terakhir saya buka itu ga bisa mungkin server nya atau gimana.



Interviewee : Bapak Anto (Wajib Pajak PBB-P2)

Tanggal : 11/1/2019

Pukul : 11.30

Topik : Customer Value Proposition

No		Pertanyaan	Jawaban
1	a	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?	Aplikasi buat pajak daerah kota malang gitu ya mas, jadi diakses melalui android.
	b	Apa yang bisa dilakukan melalui SAMPADE tersebut?	Setahu saya banyak se mas, kan itu ada PBB, pajak kos juga ada. Jadi kalo PBB saya bisa mengecek riwayat pembayaran PBB saya.
	c	Apa yang ingin pengguna dapatkan dari aplikasi SAMPADE?	Riwayat pembayaran PBB itu mas, jadi bisa dilihat PBB nya status nya sudah lunas apa belum. Jumlah tagihannya juga bisa dilihat.
	d	Apa nilai/manfaat yang anda tangkap dari aplikasi SAMPADE tersebut?	Manfaatnya sih paling ya jadi gampang aja mas kalo kita mau cek tagihan sama liat riwayat pajak, kalau SPPT hilang gitu kan bisa tinggal cek di aplikasi aja. Jadi ga perlu repot-repot.
	e	Apakah SAMPADE bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan PBB-P2?	Ya gimana ya mas kalau sejauh ini kayaknya ngga ada masalah sih kalo ngurus PBB. Tapi lewat aplikasi ini kan jadi kalau semisal butuh ngurus pajak ngga perlu jauh-jauh ke kantor.
2	a	Dengan pemahaman anda mengenai SAMPADE, apakah anda sudah menggunakan aplikasi SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2? Sudah digunakan untuk apa?	Sudah mas. Kalau saya makai SAMPADE untuk cek riwayat pembayaran pbb nya, disitu kan bisa dilihat riwayat pembayaran 10 terakhir saya. Sama juga sekalian buat ngeliat informasi soal objek pajak saya.
	b	Bagaimana pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi SAMPADE?	Kalau saya sih ngerasanya lebih enak aja mas kalau ada teknologi baru buat ngurus pajak ya, jadi kita bisa terbantu. Cepet juga kalau semisal butuh informasi soal pajak-pajak tadi.
	c	Apakah anda akan membagikan pengalaman anda dan menyarankan orang lain menggunakan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2?	Kalau saya tergantung siapa dulu mas, jadi kalau tetangga saya ibaratnya usianya tua ya ngga saya saranin, takutnya kan mereka kesulitan, tapi kalau sepantaran saya gini ya kalau ada yang nanya ya saya saranin buat nyoba pake itu.
3	a	Apakah SAMPADE memuat kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?	Menurut saya sih iya, kan kalau kita make aplikasi itu berarti kita sudah dilayani sama mereka.
	b	Apa yang dibutuhkan pengguna untuk mengakses aplikasi SAMPADE?	Hape android, email untuk daftar, nomer hape, data-data yang ada di KTP sama NOP, itu aja.
	c	Dengan pengalaman anda dalam menggunakan SAMPADE, apakah anda bergantung pada penggunaan SAMPADE untuk melakukan kewajiban perpajakan selanjutnya?	Kalau saya sih relatif mas. Kalau buat ngurus semisal pengurangan PBB, pembayaran, atau ngurus semisal objek baru ya mending ke kantor langsung. Tapi kalau semisal ngecek riwayat pembayaran pbb atau cek jumlah pbb terutangnya ya mending enak lewat aplikasi aja
4	a	Apakah anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Bersedia sih mas, kan ga ribet juga jadinya.

	b	Mengapa anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Karena banyak manfaatnya itu mas, memudahkan wajib pajak kalau butuh mengurus pajak.
	c	Bagaimana cara mengakses aplikasi SAMPADE?	Kalau sudah daftar sudah verifikasi sudah ada akun ya tinggal login, nanti tinggal pilih menu nya PBB nya, kalau udah ya tinggal masukin NOP nya aja mas.
	d	Apakah anda mendapatkan manfaat dari Aplikasi SAMPADE?	Iya mas, manfaatnya ya itu tadi bisa gampang kalau mau liat informasi pajak, terus juga lebih hemat waktu dan biaya karena ada aplikasi ini, ga perlu repot-repot ke kantornya.
5		Hambatan-hambatan apa yang dialami dalam pelayanan PBB-P2 melalui SAMPADE?	Kalau hambatan ndak ada sih mas. Cuman kalau bisa tampilan menu nya aja disederhanakan lagi biar lebih mudah makai aplikasinya.



Interviewee : Bapak Zainal (Wajib Pajak PBB-P2)

Tanggal : 15/1/2019

Pukul : 10.30

Topik : Customer Value Proposition

No	Pertanyaan	Jawaban
1	a	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?
	b	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?
	c	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?
	d	Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?
	e	Apakah SAMPADE bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan PBB-P2?
2	a	Dengan pemahaman anda mengenai SAMPADE, apakah anda sudah menggunakan aplikasi SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2? Sudah digunakan untuk apa?
	b	Bagaimana pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi SAMPADE?
	c	Apakah anda akan membagikan pengalaman anda dan menyarankan orang lain menggunakan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2?
3	a	Apakah SAMPADE memuat kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?
	b	Apakah SAMPADE memuat kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?
	c	Dengan pengalaman anda dalam menggunakan SAMPADE, apakah anda

		bergantung pada penggunaan SAMPADE untuk melakukan kewajiban perpajakan selanjutnya?	
4	a	Apakah anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Iya, kan juga sudah menggunakan.
	b	Mengapa anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Ya karena itu menyajikan kemudahan dalam pelayanan seperti melihat data tagihan PBB atau nanti kalau mengajukan mutase bisa melalui SAMPADE.
	c	Bagaimana cara mengakses aplikasi SAMPADE?	Mengaksesnya dengan mendownload aplikasi SAMPADE, menginstall, meregistrasi, terus kita mengajukan NOP yang ingin kita lihat.
	d	Apakah anda mendapatkan manfaat dari Aplikasi SAMPADE?	Manfaatnya ya seperti tadi tidak perlu menunggu SPPT datang untuk pembayaran dengan melihat nominal tagihannya, kita bisa langsung membayarnya ke bank.
5		Hambatan-hambatan apa yang dialami dalam pelayanan PBB-P2 melalui SAMPADE?	Hambatannya ya mungkin jaringan internet. Internetnya lokasi kan kadang tidak stabil, bisa diakses trus kadang keluar lagi. Buat menu tampilannya sih masih berupa menu-menu biasa, mungkin untuk pengembangannya bisa diganti ikon-ikon biar lebih menarik dan mudah.



Interviewee : Derryl D. P. (Operator pelayanan pajak daerah berbasis SAMPADE)

Tanggal : 09/1/2019

Pukul : 09.35

Topik : Customer Value Proposition

No	Pertanyaan	Jawaban
1	a	<p>Bagaimana pemahaman anda mengenai SAMPADE?</p> <p>Kalau secara garis besar sih aplikasi mobile yang digunakan untuk pelayanan pajak daerah ya.</p>
	b	<p>Apa yang bisa dilakukan melalui SAMPADE tersebut?</p> <p>Kalau di SAMPADE itu bisa melakukan pelaporan, perubahan data, komunikasi dengan customer services, terus konfirmasi data pembayaran, sama pengecekan profil wajib pajak.</p>
	c	<p>Apa yang ingin pengguna dapatkan dari aplikasi SAMPADE?</p> <p>Tentu saja kemudahan, informasi yang update seputar perpajakan daerah.</p> <p>Bagaimana pelayanan konsultasi perpajakan melalui SAMPADE?</p> <p>Untuk konsultasi perpajakan sementara ini masih sebatas jam kerja. Kalau memang customer service nya ngga bisa langsung menjawab, berarti butuh konsultasi terlebih dahulu dengan bidang yang menangani. Cuman untuk kebanyakan kasus sih selama ini biasa langsung dijawab selama jam kerja karena pertanyaannya yang umum-umum.</p> <p>Apakah terdapat F.A.Q pada aplikasi SAMPADE?</p> <p>Sementara ini belum ada Frequently Asked Question, rencananya mau kita berikan supaya wajib pajak bisa langsung mendapatkan jawaban tanpa mengakses konsultasi.</p>
	d	<p>Apa nilai/manfaat yang anda tangkap dari aplikasi SAMPADE tersebut?</p> <p>Kalau manfaat sih ya pelayanan bisa lebih cepat, wajib pajak juga mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan, terus juga pelayanan tidak perlu dilakukan secara tatap muka dengan wajib pajak, dan juga kalau dari segi waktu, biaya, dan tenaga jadi lebih efisien kalau menggunakan SAMPADE.</p>
	e	<p>Apakah SAMPADE bisa mengatasi masalah-masalah yang selama ini dihadapi dalam pelayanan PBB-P2?</p> <p>Kalau masalah di pelayanan mungkin bisa, aplikasi kan sifatnya memudahkan, tetapi tidak 100% mengatasi masalah jadi hanya sebagai alat bantu saja. SAMPADE ini bisa membantu mengatasi masalah-masalah pelayanan PBB mungkin ya dari segi waktu dan biaya. Jadi semisal wajib pajak ada yang mau ngajuin objek pajak baru selama ini harus ke kantor, nah ini tinggal akses SAMPADE saja sudah bisa. Wajib pajak juga bisa melihat tagihan PBB nya langsung melalui aplikasi.</p>
2	a	<p>Apakah pihak BPPD sudah menerapkan SAMPADE? Apakah sudah optimal?</p> <p>Ya sudah, semenjak diterapkan pelayanan sudah bisa melalui SAMPADE, tapi kalau dibilang optimal saya kira belum ya. Karena dari sekian ribu wajib pajak sampai saat ini, masih 387 yang sudah mendaftar dan mengakses, dan itu belum semua bisa memanfaatkan semua fiturnya.</p>
	b	<p>Bagaimana pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi SAMPADE dalam melakukan pelayanan PBB-P2?</p> <p>Pengalaman yang dirasakan macam-macam sih, kalau lebih mudah jelas iya. Dan juga karena tidak ada tatap muka jadi kesannya lebih nyaman dan aman. Biasanya kalau ada tatap muka itu kesannya ada sesuatu gitu kan ya, tapi dengan adanya aplikasi ini kita sudah ngga ada tatap muka, kita bekerja itu bisa lebih nyaman dan lebih cepat.</p>
	c	<p>Apakah BPPD akan menyarankan wajib pajak untuk menggunakan SAMPADE dalam pelayanan PBB-P2?</p> <p>Iya tentu, dari BPPD sendiri sangat menyarankan wajib pajak untuk menggunakan itu, bagi saya SAMPADE itu kan inovatif dan praktis. Saya mikirnya fasilitas yang sudah ada itu silahkan dipakai, silahkan dimanfaatkan agar pelayanannya maksimal.</p>

3	a	Apakah SAMPADE memuat kemampuan BPPD dalam melakukan pelayanan PBB-P2?	Untuk yang normatif iya, SAMPADE ini kan bentuk kemampuan BPPD melayani wajib pajak. Mungkin ada kondisi khusus dimana belum bisa diatasi dengan SAMPADE misalnya seperti perubahan bidang PBB sudah lama tapi ternyata SPPTnya berubah. Katakan SPPT yang lama itu luasnya 1000m2 tapi sekarang luasnya tinggal 100m2. Nah otomatis kan harusnya itu kan wajib pajak ini kan NOP lama itu harus membayar 1000m2 itu sebelum mengajukan mutasi, nah kasus-kasus seperti itu yang susah dilayani kalau lewat SAMPADE, terkendala disitu.
	b	Apa yang dibutuhkan pengguna untuk mengakses aplikasi SAMPADE?	Yang dibutuhkan cukup simple sebenarnya, yang jelas WP harus punya pengetahuan dasar soal pajak nya, terus handphone android. Email juga iya, jadi pendaftaran itu mewajibkan memakai email, nomer telpon dan KTP.
	c	Apakah BPPD bergantung pada penggunaan SAMPADE untuk melakukan pelayanan perpajakan kedepannya?	Kedepannya akan mengarah kesitu, jadi kalau bisa cara-cara manual yang lama diminimalisir. Kan selama ini masih berdampingan aja pelayanan manual maupun pelayanan SAMPADE. Karena memang bagi beberapa wajib pajak terutama yang berusia senior-senior itu kayaknya agak susah kalau diarahkan ke SAMPADE.
4	a	Apakah anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Ya bersedia, kan itu salah satu cara BPPD dalam pelayanan.
	b	Mengapa anda bersedia memanfaatkan SAMPADE dalam Pelayanan PBB-P2?	Ya itu tadi karena juga memudahkan dari sisi BPPD, karena dari aplikasi itu kan membuat pelayanan lebih mudah. Kan juga lebih efisien dari segi waktu dan tenaga.
	c	Bagaimana langkah BPPD dalam mewujudkan penggunaan SAMPADE secara baik dan optimal?	Jadi kembali lagi ke tadi ya, langkah-langkah yang ditempuh intinya yang jelas adalah pengembangan aplikasi, sosialisasi penggunaan aplikasi, dan pelayanan berbasis aplikasi. Dengan langkah-langkah yang ditempuh BPPD itu, diharap dapat mempermudah wajib pajak dalam mengakses pelayanan perpajakan daerah lewat SAMPADE itu.
		Bagaimana cara mengakses aplikasi SAMPADE?	Jadi pertama itu install dulu ya dari google play, melakukan pendaftaran, nanti setelah pendaftaran konfirmasi dulu objek pajak mana yang dimasukkan ke akunnya. Itu mengajukan ke kantor langsung dulu, verifikasi dulu biar melindungi data wajib pajak karena kan kita ngga mungkin membiarkan WP memasukan NOP ini padahal kan NOP itu belum tentu milik yang bersangkutan. Terus setelah itu bisa akses pelayanan lewat SAMPADE itu.
	d	Apakah anda mendapatkan manfaat dari Aplikasi SAMPADE?	Iya, manfaatnya bisa mendapatkan data pengajuan secara langsung. Selain itu kita bisa monitoring terhadap wajib pajak di kantor. Ya intinya sih mudah dan efisien itu.
5		Hambatan-hambatan apa yang dialami dalam pelayanan PBB-P2 melalui SAMPADE?	Kalau dari PBB-P2 ini sementara belum ada pengajuan pelayanan pendaftaran objek pajak. Kesimpulan sementara ini karena formulir nya banyak ya kalau PBB, kalau non pbb kan paling 3-4 field, tapi kalau PBB kan harus 20 field jadi kurang nyaman. Tapi untuk melihat tagihan, pembayaran, dan akses informasi objek pajak sudah ada yang menggunakan melalui NOP nya tadi.

LAMPIRAN 4 SURAT RISET



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
 Perkantoran Terpadu Pemerintah Kota Malang
 Jl. Mayjend. Sungkono Gedung B Lantai 1 Telp. (0341) 751532 Kel. Arjowinangun
 www.bppd.malangkota.go.id email : bppd@malangkota.go.id
 Malang 65132



SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/ 38 / 135.73.405/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SURYA BETTASARI, SE, MM
 NIP : 19750621 199803 2 004
 Jabatan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
 Instansi : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
 Alamat : Jl. Mayjend Sungkono Gedung B Lantai I
 Telp/Fax : (0341) 751532

Menerangkan bahwa :

NAMA : SONNY ALVIAN
 NIM : 155030400111028
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Universitas : Universitas Brawijaya Malang

Telah melaksanakan Penelitian pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mulai 3 Januari 2019 s/d selesai (selama 1 (satu) bulan).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai kelengkapan Program Study yang bersangkutan.

Malang, 9 Januari 2019

a.n.KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK
 DAERAH KOTA MALANG

Sekretaris

U.b.Kasubbag Umum dan Kepegawaian,



SURYA BETTASARI, SE, MM

Penata Tingkat I

NIP. 19750621 199803 2 004

LAMPIRAN 5 CURRICULUM VITAE

BIODATA DIRI

Nama : Sonny Alvian
 NIM : 155030400111028
 Tempat, Tanggal, Lahir : Jombang, 18 April 1996
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Agama : Islam
 Email : sonnyalvian@gmail.com
 Alamat : Parimono 1 No. 14,
 Jombang, Jawa Timur



RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN Jombatan V (2002-2008)
 SMPN 2 Jombang (2008-2011)
 SMAN 2 Jombang (2011-2014)
 Administrasi Perpajakan, Universitas Brawijaya (2015-2019)

PENGALAMAN ORGANISASI

Staff Biro Kewirausahaan HIMAPAJAK FIA UB (2016)
 Delegasi MPM FIA UB (2017)
 Kepala Biro Kewirausahaan HIMAPAJAK FIA UB (2017)

PENGALAMAN KEPANITIAAN

Staff Panitia Pengawas Pemilwa FIA (2016)
 Staff Humas dan Dana Tax Discussion (2016)
 Koor. Sponsorship Seminar Nasional Perpajakan (2017)

PENGALAMAN MAGANG

KPPBC TMC Malang (Juni-September 2018)