

# **ANALISIS EFEKTIVITAS *E-TAX* DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH DI KOTA MALANG**

(STUDI PADA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KOTA MALANG)

**SKRIPSI**

**BASKARA DWI W.A  
NIM. 125030405111009**



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

### TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawjiaya, pada:

Hari : Rabu

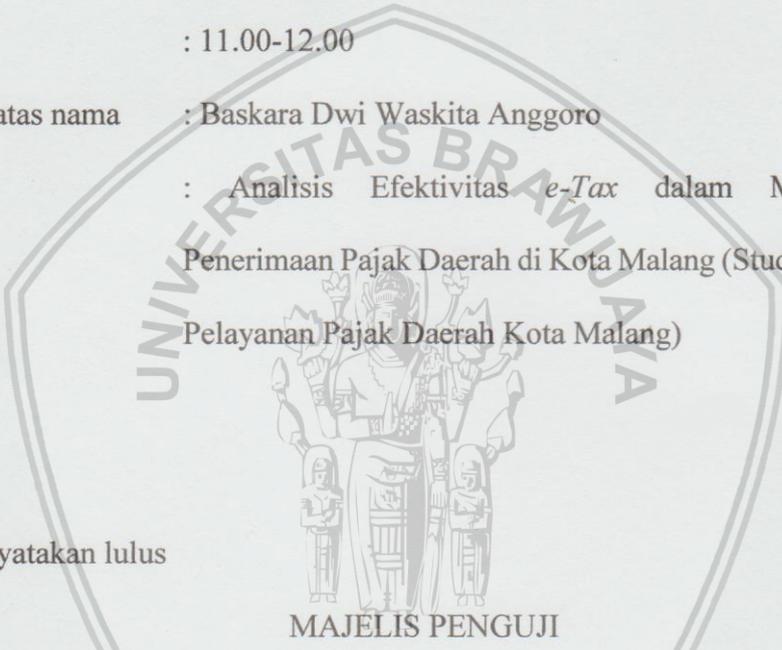
Tanggal : 4 Juli 2018

Jam : 11.00-12.00

Skripsi atas nama : Baskara Dwi Waskita Anggoro

Judul : Analisis Efektivitas *e-Tax* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Malang (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dan dinyatakan lulus



Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si

Drs. Riyadi, M.Si

NIP. 195308101981032012

NIP. 196006082006041002

Damas Dwi Anggoro, S.AB., M.AB.

Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., MPA.

NIP. 2016078906261000

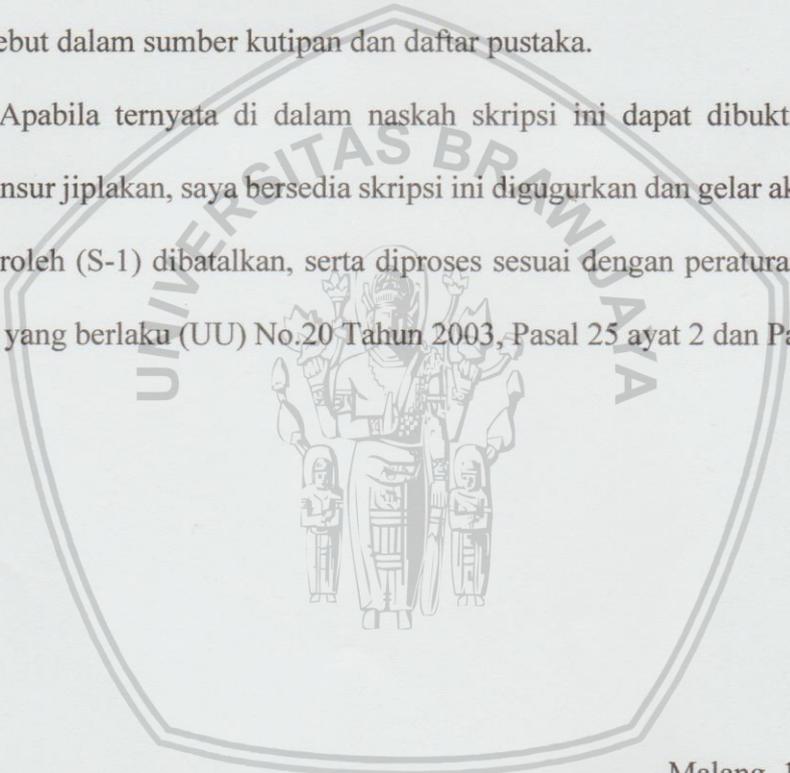
NIP. 197705022002121003



**PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan 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 saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (UU) No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.



Malang, 12 April 2018



Nama : Baskara Dwi W.A.

NIM : 125030405111009



## CURRICULUM VITAE

### Data Pribadi:

Nama : Baskara Dwi Waskita Anggoro  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat Lahir : Bontang  
Tanggal Lahir : 9 Agustus 1994  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Kesehatan : Baik  
Tinggi Badan : 170 cm  
Berat Badan : 53 kg  
Alamat : Jl. Suari No.28 BTN-PKT Bontang Kaltim  
Telepon/HP : 085330002619  
Email : [baskaradwi.chelseafc@gmail.com](mailto:baskaradwi.chelseafc@gmail.com)



### Pendidikan:

2012 – Sekarang : Fakultas Ilmu Administrasi (Universitas Brawijaya) Malang  
2009 – 2012 : SMA Yayasan Pupuk Kaltim Bontang  
2006 – 2009 : SMP Yayasan Pupuk Kaltim Bontang  
2000 – 2006 : SD 2 Yayasan Pupuk Kaltim Bontang



KUPERSEMBAHKAN KARYAKU  
KEPADA AYAHANDA DAN IBUNDA TERCINTA  
KAKAK DAN ADIKKU TERSAYANG  
SERTA SEMUA SAHABAT-SAHABATKU

## RINGKASAN

Baskara, 2018, **Analisis Efektivitas *e-Tax* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Malang**. Nama Pembimbing Utama: Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Pendamping: Drs. Riyadi, M.Si.

Sistem pemungutan pajak yang kurang efektif dan efisien dinilai sebagai penyebab kurang maksimalnya penerimaan pajak. Oleh sebab itu, diciptakan modernisasi sistem perpajakan di BP2D yaitu *e-Tax (Electronic Tax)*. *e-Tax* bertujuan untuk memberikan kemudahan serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Namun, banyaknya masyarakat yang belum terdaftar sebagai WP (Wajib Pajak) serta WP yang sudah terdaftar, namun memanipulasi jumlah pajak yang seharusnya dibayar menyebabkan potensi penerimaan *e-Tax* tidak terwujud secara optimal. Maka dari itu, perlu diketahui efektivitas dan kontribusi penerimaan *e-Tax* terhadap pajak daerah di Kota Malang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *e-Tax* di kota Malang sudah efektif dan untuk mengetahui apakah *e-Tax* dapat meningkatkan pajak daerah kota Malang. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas *e-Tax* (mutu, daya guna/manfaat, intensitas yang akan dicapai) dan peningkatan pajak daerah (kontribusi *e-Tax* terhadap peningkatan pajak daerah).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *e-Tax* di Kota Malang sudah efektif. Hal ini dapat dijelaskan melalui beberapa indikator, pertama adalah indikator mutu yang meliputi keunggulan dan kelemahan *e-Tax*. Kedua adalah daya

guna manfaat apakah program *e-Tax* mudah atau rumit digunakan. Ketiga adalah intensitas yang akan dicapai meliputi peningkatan kesadaran masyarakat setelah adanya *e-Tax*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketiga indikator diatas bahwa *e-Tax* dapat memperoleh pelaporan dan pembayaran namun tidak semua alat WP dapat menggunakan *e-Tax*. Program *e-Tax* mudah digunakan dan dapat meningkatkan kesadaran WP di kota Malang. Berdasarkan segi perhitungan efektivitas *e-Tax* di kota Malang selalu berada diatas 100% dan tergolong sangat efektif. Selanjutnya adalah *e-Tax* dalam meningkatkan pajak daerah yang diukur melalui kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah. Sejak tahun 2012-2016 kontribusi *e-Tax* rata-rata meningkat 21.4%. Meskipun kontribusi *e-Tax* tergolong kurang, namun peningkatan disetiap tahunnya menegaskan bahwa *e-Tax* dapat meningkatkan pajak daerah.

Kata kunci: *Electronic Tax, Pajak Daerah, Efektivitas.*

## SUMMARY

Baskara, 2018, **Analisis Efektivitas *e-Tax* dalam Meningkatkan Pajak Daerah di Kota Malang**. Nama Pembimbing Utama: Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si, Pendamping: Drs. Riyadi, M.Si.

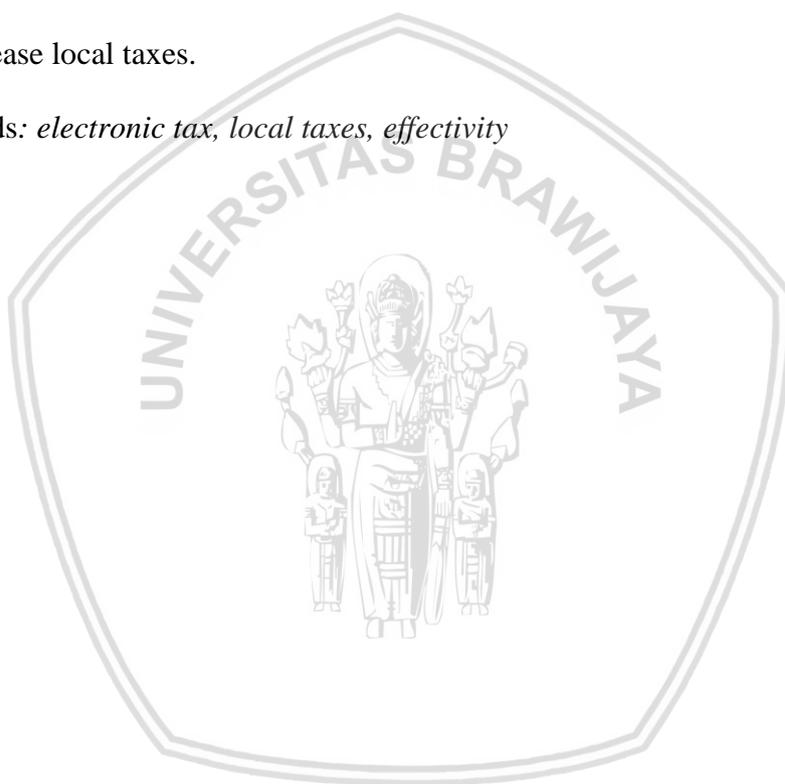
Ineffective and efficient tax collection systems are valued as the cause of less maximum tax revenue. Therefore, BP2D created the modernization of taxation system called e-Tax (Electronic Tax). e-Tax aims to provide ease and optimize local tax revenue. However, not only the large number of people who have not registered as taxpayers but also taxpayers that already registered, but manipulating the amount of taxes that should be paid cause the potential of e-Tax revenue does not optimal. Therefore, the effectiveness and contribution of e-Tax revenue to local taxes in Malang is important to know.

The research purpose are to know the e-Tax's effectiveness and whether e-Tax can increase the local tax in Malang. This research used qualitative method with case study approach. Research focus are e-Tax effectiveness (quality, benefits, incentives to be achieved) and increase in local taxes (e-Tax contribution to the increase in local taxes).

Research's result shows that e-Tax has run effectively in Malang. This can be explain by some indicators, first indicator is quality that include e-Tax advantages and disadvantages. Second is benefits, include convenience or inconvenience using e-Tax. Third is incentives to be achived, include increase public awareness after e-Tax. Interview result shows that e-Tax can make reporting

and payment more easy but not all taxpayers can use e-Tax. E-tax program is easy to use and can increase awareness to taxpayers in Malang. Based on calculation, e-Tax effectiveness always above 100% and classified as very effective. Furthermore, e-tax in increasing local taxes can be measured by e-Tax contribution to local taxes. Since 2012-2016 e-Tax contribution increase average 21.4%. Although contribution of e-Tax classified as less, increase in every years clarify that e-Tax can increase local taxes.

Keywords: *electronic tax, local taxes, effectivity*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Analisis Efektivitas *e-Tax* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Malang**”.

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

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

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku pembimbing utama dan Drs. Riyadi, M.Si selaku pembimbing kedua.
4. Ayah dan Ibu yang sudah membantu dan mendukung secara finansial serta memberikan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan.
5. Kakak Yudha dan adik Fenny yang selalu memberi saya semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini.

6. Sarah Erlinda Nurfiani, yang selalu menemani, memberi saran dan menyemangati.
7. Anak-anak brothel (Kincul Silva, Rijalo, Dolpi Unta, Pikar Lasak Balang, Qolbie Walbie, Abang Isal, Willy Anggraini, Jimmy Dwi Irma, Yohanes Parsellyche Simanjuntak, Yogabep Nuryadi Fauziah, M.Radya Bagaskera Nazril Irham, Bapil Kecil, Fauzia Rahman Kusumawati) yang selalu menghibur lewat kata-kata kotornya walaupun hanya di grup line.
8. Teman Bontang, teman futsal, teman nongkrong, teman main game yang selalu menemani mencairkan hari-hari yang penat penuh akan tekanan dan tuntutan.
9. Teman kontrakan GS A1 yang sudah bersedia tinggal dan menjalani kerasnya hidup di rantauan bersama.
10. Anak-anak pajak 2012 yang selalu memberikan saran, bantuan kepada saya saat menemui kesulitan dalam bidang akademik khususnya dengan urusan kampus.

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

Malang, 21 Maret 2018

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Empiris.....	9
B. Kajian Teoritis.....	16
1. Perpajakan.....	16
2. Pajak Daerah.....	23
3. Pajak Hotel.....	25
4. Pajak Restoran.....	29
5. Pajak Hiburan.....	32



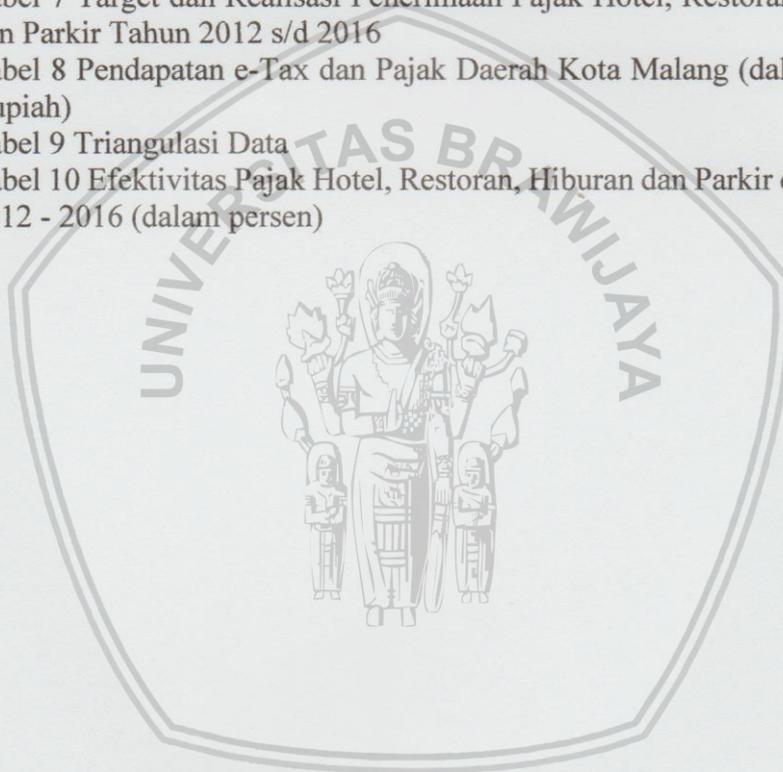
6. Pajak Parkir .....	37
7. Electronic Tax ( <i>e-Tax</i> ) .....	40
8. Efektivitas <i>e-Tax</i> .....	44
9. Kontribusi Penerimaan <i>e-Tax</i> terhadap Pajak Daerah .....	47
C. Keterkaitan Efektivitas <i>e-Tax</i> dengan Peningkatan Pajak Daerah .....	49
D. Kerangka Berfikir .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Fokus Penelitian .....	53
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian .....	54
D. Sumber Data .....	54
E. Teknik Pengumpulan Data .....	56
F. Instrumen Penelitian .....	57
G. Metode Analisis Data .....	58
1. Analisis Efektivitas .....	60
2. Analisis Kontribusi <i>e-Tax</i> terhadap Peningkatan Pajak Daerah .....	61
H. Keabsahan Data .....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	64
1. Sejarah Umum Kota Malang .....	64
2. Keadaan Geografi dan Geologi .....	65
3. Jumlah Penduduk Kota Malang .....	67
B. Gambaran Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	67
1. Sejarah Singkat Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	67
2. Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	70
3. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	70
4. Uraian Tugas .....	72
5. Tugas Pokok dan Fungsi .....	83
6. Strategi dan Kebijakan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	86
7. Tujuan dan Sasaran Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	87

C. Penyajian Data.....	88
1. Efektivitas <i>e-Tax</i> .....	88
2. <i>e-Tax</i> dalam Meningkatkan Pajak Daerah.....	100
D. Pembahasan.....	107
1. Efektivitas <i>e-Tax</i> .....	107
2. <i>e-Tax</i> dalam Meningkatkan Pajak Daerah.....	114
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>117</b>
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Tabel 1 Target dan Realisasi Penerimaan Perpajakan Tahun 2012-2015	2
2.	Tabel 2 Ringkasan Tinjauan Empiris	13
3.	Tabel 3 Tarif Pajak Hiburan	36
4.	Tabel 4 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Menggunakan e-Tax.	43
5.	Tabel 5 Kriteria Kontribusi	48
6.	Tabel 6 Tingkat Efektivitas Pajak	61
7.	Tabel 7 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir Tahun 2012 s/d 2016	94
8.	Tabel 8 Pendapatan e-Tax dan Pajak Daerah Kota Malang (dalam Jutaan Rupiah)	103
9.	Tabel 9 Triangulasi Data	106
10.	Tabel 10 Efektivitas Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir dari Tahun 2012 - 2016 (dalam persen)	112



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Gambar 1 Kerangka Penelitian	52
2.	Gambar 2 Peta Kota Malang	65
3.	Gambar 3 Struktur Organisasi BP2D Kota Malang	72
4.	Gambar 4 Grafik Efektivitas e-Tax Tahun 2014 - 2016 (dalam persen)	100
5.	Gambar 5 Grafik Kontribusi Pajak Hotel, Restoran, Hiburan, Parkir terhadap Pajak Daerah	104



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional adalah hal yang harus terus dijalankan oleh pemerintah demi tercapainya keadilan sosial yang menyeluruh bagi semua warga Indonesia. Pelaksanaan pembangunan mencakup aspek kehidupan bangsa, yaitu aspek politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan secara berencana, menyeluruh, terarah, terpadu, bertahap dan berkelanjutan untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan bangsa lain yang lebih maju. Salah satu aspek pembangunan nasional adalah dari sektor ekonomi yang didalamnya termasuk penerimaan pajak. Pembangunan ekonomi bukan semata-mata proses ekonomi, tetapi suatu perwujudan dari proses perubahan politik, sosial, dan budaya yang meliputi bangsa. Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan di bidang ekonomi tidak dapat dilihat dari keberhasilan pembangunan di bidang politik.

Penerimaan Negara dari sektor pajak merupakan bagian terpenting pemasukan pada kas Negara. Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara, yang terutang orang pribadi atau badan, bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah mempunyai target untuk menyukseskan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) guna terealisasi dengan baik dan wajar. Target nya pun berasal dari penerimaan pajak, penerimaan

bukan pajak dan hibah. Penerimaan negara dari sektor pajak merupakan penerimaan dari dalam dan luar negeri yang merupakan penerimaan terbesar yang sanggup menopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia dari tahun ke tahun. Pada kenyataannya penerimaan negara dari sektor pajak masih belum maksimal atau belum memenuhi harapan pemerintah. Berikut adalah data mengenai target dan realisasi penerimaan APBN yang berasal dari penerimaan dari sektor pajak selama tahun 2012-2015:

Tabel 1 Target dan Realisasi Penerimaan Perpajakan Tahun 2012-2015  
(Dalam Miliar Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Presentase (%)
2012	1.011	981	96,4
2013	1.148	1.077	93,8
2014	1.246	1.143	91,7
2015	1.294	1.005	81,5

Sumber: Kementerian Keuangan Periode 2012-2015

Dilihat dari tabel 1 dapat diketahui jumlah Target dan Realisasi penerimaan dari kurun waktu 2012-2015 tidak mencapai target yang ditetapkan. Penerimaan Negara dari sektor pajak, pada tahun 2012 realisasi penerimaan pajak dengan target yang telah ditetapkan sebesar 96,4%. Tahun 2013 terjadi penurunan realisasi sebesar 93,8%, di tahun 2014 semakin menurun dengan mencapai 91,7% dan di tahun 2015 turun kembali menjadi 81,5%. Menurut peneliti turunnya realisasi ini bukan semata-mata karena semakin buruknya perpajakan di Indonesia, melainkan karena target yang terus naik dan masih rendahnya kesadaran perpajakan masyarakat sehingga pencapaian target tersebut dirasa sulit. Pemerintah pun

semakin berharap di tahun mendatang realisasi akan sesuai dengan target yang sebelumnya telah ditetapkan.

Sistem pemungutan pajak yang kurang efektif dan efisien dinilai sebagai penyebab kurang maksimalnya penerimaan pajak di Indonesia, salah satu upaya pemerintah adalah dengan reformasi pajak (*tax reform*). Tujuan dari reformasi pajak adalah untuk menegakkan kemandirian negara dalam membiayai pembangunan nasional dengan cara meningkatkan penerimaan negara melalui pajak dari berbagai sumber diluar minyak bumi dan gas. Pada tahun 1983 yaitu saat terjadi reformasi perpajakan pemerintah juga melakukan pembaharuan yang menyangkut kebijakan dari sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Tentu saja perubahan ini berdampak pada tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang akan membayar pajak. *Self Assessment System* wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, melaporkan, dan menyetorkan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, dalam penerapannya sangat memungkinkan Wajib Pajak melakukan pelanggaran atau kesalahan yang disengaja ataupun tidak disengaja dalam menghitung, menyetorkan dan melaporkan kewajibannya.

Salah satu modernisasi perpajakan di Indonesia adalah *e-Tax*, diharapkan segala urusan perpajakan yang dahulunya manual dan relatif memerlukan waktu dan tenaga yang berlebih kini bisa lebih mudah secara *online*. Selain tujuan diatas maksud dari modernisasi perpajakan ini adalah juga untuk optimalisasi pendapatan semaksimal mungkin, supaya pajak yang diserap dari berbagai bidang bisa dilakukan secara optimal dan akhirnya akan memenuhi target yang telah

dicanangkan demi tercapainya keadilan sosial bagi seluruh warga Indonesia. Pencapaian masyarakat yang sejahtera salah satunya dengan pemerataan pembangunan disegala bidang dan segala sudut Negara, oleh karenanya pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit untuk merealisasikan hal tersebut. Pajak sebagai penopang terkuat Negara yang diharapkan bisa menjadi sumber pendapatan Negara demi tercapainya keadilan sosial, pemasukan terbesar negara-negara maju adalah dari pajaknya. Guna mendukung tercapainya setiap target yang telah direncanakan perlu melibatkan banyak pihak, contohnya setiap warga Negara mengerti akan kewajibannya untuk membayar pajak dan juga pihak fiskus yang dapat dipercaya oleh warganya sehingga semua merasa diuntungkan dan tidak ada yang merasa dirugikan. Caranya adalah dengan sistem yang transparan, modernisasi seperti inilah salah satu cara untuk mendukung sistem yang transparan, segalanya sudah terintegrasi, semua dapat mengetahui apa dan berapa jumlahnya. Saat ini, kesadaran masyarakat masih minim akan kewajiban perpajakannya dan kepercayaan masyarakat terhadap pihak fiskus.

*e-Tax* adalah salah satu bentuk dari modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah Kota Malang. Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah kota Malang adalah lembaga yang bertanggung jawab menjalankan, mengawasi, dan mengevaluasi penggunaan layanan *e-Tax*. Pelaksanaan pemungutan pajak diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, sedangkan di masing-masing daerah diatur dalam perda sesuai peraturan yang dibuat dan ditetapkan daerah tersebut. Berdasarkan peraturan-peraturan yang ada, maka harus dilakukan tolak ukur terhadap keberhasilan pajak suatu daerah. Keberhasilan bisa diukur dari

bagaimana pemerintah daerah mampu menerima, mengelola dan memanfaatkan penerimaan pajak untuk digunakan sebaik-baiknya untuk kesejahteraan daerah tersebut. Hal-hal tersebut antara lain untuk pembangunan infrastruktur, membuat kondisi ekonomi yang seimbang dan mengimbangi pengeluaran dan penerimaan yang diterima dari pajak.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil distribusi hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi (Rahman,2005). Salah satu upaya Pemerintah Daerah Kota Malang dalam upaya meningkatkan PAD adalah melalui pajak daerah. Sumber pendapatan daerah Kota Malang diatur menurut Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah. Jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Peraturan Daerah ini, terdiri atas:

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Parkir
- g. Pajak Air Tanah

Pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir adalah pajak-pajak yang telah menggunakan *e-Tax*. Hotel, restoran, hiburan dan parkir di Malang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Maka, kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah akan terus meningkat. Namun di sisi lain, penerimaan *e-Tax* dirasa belum maksimal karena banyak masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) karena kurangnya kesadaran mereka. Selain itu, WP yang telah terdaftar sebagai wajib pajak terdapat memanipulasi jumlah pajak yang seharusnya dibayar dengan melakukan transaksi secara manual, sehingga transaksi tersebut tidak tercatat oleh sistem. Hal tersebut menyebabkan potensi penerimaan *e-Tax* tidak terwujud secara optimal, maka dari itu perlu diketahui berapa besar penerimaan *e-Tax* dengan melihat efektivitas dan peningkatan penerimaan *e-Tax* terhadap pajak daerah di Kota Malang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui sistem *e-Tax* dalam meningkatkan pajak daerah Kota Malang. Hal tersebut menjadi dasar peneliti dalam mengambil judul “**Analisis Efektivitas e-Tax dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Kota Malang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijabarkan, maka dapat disajikan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem *e-Tax* di Kota Malang sudah efektif?
2. Apakah sistem *e-Tax* dapat meningkatkan pajak daerah Kota Malang?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas sistem *e-Tax* di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui apakah sistem *e-Tax* dapat meningkatkan pajak daerah Kota Malang.

### D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk memberikan kontribusi yang berarti, baik secara akademis maupun praktis bagi kepentingan Pemerintah Kota Malang di masa yang akan datang dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Adapun kontribusi penelitian tersebut meliputi:

1. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menambah pengetahuan serta sebagai bahan referensi yang digunakan oleh pihak lain untuk penelitian berikutnya yang mengambil judul dan permasalahan tentang *e-Tax* khususnya di kota Malang.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan-masukan bagi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih memperjelas rincian dari hasil penelitian ini, akan disajikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori perpajakan, pajak daerah, pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak parkir, efektivitas, efektivitas sistem, efektivitas sistem informasi, serta keterkaitan antara *e-Tax* dengan peningkatan pajak daerah. Tinjauan pustaka meliputi penelitian terdahulu landasan teori mengenai judul yang diambil serta kerangka pemikiran.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang digunakan untuk menganalisis rumusan masalah yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV: ANALISIS DATA PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang analisis terhadap data dan temuan empiris yang diperoleh, serta mengemukakan efektivitas *e-Tax* dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah di Kota Malang.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan mengenai analisis efektivitas *e-Tax* dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah di Kota Malang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Empiris

Tinjauan empiris digunakan peneliti sebagai pembanding pada penelitian ini. Tinjauan empiris merupakan tinjauan yang diperoleh dari penelitian, observasi, dan eksperimen. Berikut ini adalah tinjauan empiris yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Sari (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2014) yang berjudul “Desain Sistem Pembayaran Pajak Secara Online pada Badan Layanan Umum (Studi Kasus Universitas Brawijaya Malang)” menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan pengamatan langsung di kantor Biro Administrasi Keuangan dan Perencanaan (BAKP) Universitas Brawijaya Malang. Selain itu teknik pengumpulan data juga dilakukan dengan teknik dokumentasi dan penggunaan literatur yang berhubungan dengan prosedur *e-Tax*. Hasil penelitian Sari ini membuktikan bahwa kelebihan pelayanan *e-Tax* yang dapat diintegrasikan langsung dengan melaporkan Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) dalam prosedur pelayanan secara internal pada Universitas Brawijaya Malang antara lain Bendahara Pengeluaran Universitas Brawijaya dapat mengakses transaksi setor pajak yang dilakukan oleh Bendahara Pengeluaran Pembantu Fakultas/

Lembaga/Unit secara mudah dan transparan. Selain itu juga dapat mengurangi pencatatan ulang (*retyping*) Surat Setoran Pajak (SSP) yang dilakukan oleh Kepala Urusan Pajak dan Hutang untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa. Tetapi, terdapat pula beberapa kelemahan dalam rekomendasi prosedur implementasi *e-Tax* yang dapat diintegrasikan langsung dengan melaporkan Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) dalam prosedur pelayanan secara internal pada Universitas Brawijaya Malang, antara lain adanya *payment point* dari pihak Bank BNI dan fleksibilitas pembayaran uang pajak belum terjamin karena mesin ATM tidak dapat mendeteksi rekening penampungan yang disediakan oleh Bank BNI. Persamaan dari penelitian yang dilakukan Sari dengan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan fokus sama-sama tertuju pada analisis implementasi *e-Tax* dan pembayaran pajak secara *online*. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sari dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Sari terbatas pada desain sistem *e-Tax* dan penggunaannya, sedangkan pada penelitian ini membahas lebih dalam tentang aplikasi *e-Tax* dalam meningkatkan pajak daerah Kota Malang.

## 2. Rizqiah (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqiah berjudul “Implementasi Elektronik Nomor Faktur (E-Nofa) Pajak dalam Upaya Meningkatkan Pelaporan Wajib Pajak (Studi pada Pegawai Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng)” menggunakan jenis penelitian *Comparative Study*. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode *interview*, kuisioner

terbuka dan dokumentasi. Populasi yang digunakan adalah pegawai pajak, sedangkan untuk analisis data menggunakan uji “t”. Hasil penelitian dari Rizqiah ini membuktikan penggunaan e-NOFA dalam upaya meningkatkan pelaporan wajib pajak berhubungan dengan teori pajak yaitu tentang asas pemungutan *self assessment system* yaitu PKP telah melakukan kewajiban perpajakannya sendiri. Mulai dari menghitung, membayar dan melaporkan PPN terutang. PKP juga telah melakukan pembayaran PPN lebih tepat waktu dengan menggunakan e-NOFA. E-NOFA juga sangat berkaitan dengan teori pengolahan data elektronik yang menjelaskan e-NOFA bahwa yang sebelumnya menggunakan nomor faktur secara manual yang dibuat sendiri oleh wajib pajak maka DJP memberikan kemudahan kepada PKP yaitu nomor faktur secara elektronik. Adanya nomor faktur secara elektronik akan mempermudah baik bagi PKP maupun pegawai pajak. Untuk PKP lebih mudah dalam pelaporan dan tepat waktu, sedangkan untuk pegawai pajak akan mempermudah dalam pengawasan kepada PKP yang menggunakan e-NOFA. Persamaan dari penelitian yang dilakukan Rizqiah dengan penelitian ini adalah fokus sama-sama tertuju pada analisis implementasi *electronic system* dan kegunaan sistem secara *online*. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Rizqiah dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Rizqiah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan *Comparative Study*. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

### 3. Lavanda (2014)

Penelitian yang berjudul “Penerapan E-SPT sebagai Sarana Pelaporan PPN (Studi Evaluasi Efektivitas Penerapan E-SPT Masa PPN pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari)” yang dilakukan oleh Lavanda (2014) menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan fokus penelitian pada penerapan e-SPT sebagai sarana pelaporan PPN. Wawancara terstruktur dilakukan terhadap Aparatur Pajak dan Wajib Pajak untuk mengetahui persepsi mereka atas penerapan e-SPT Masa PPN. Hasil dari penelitian Lavanda ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari telah berjalan cukup efektif. Dikatakan cukup efektif karena sebagian besar kriteria telah terpenuhi dengan baik, walaupun belum dapat mencapai intensitas yang diharapkan secara maksimal dan hasil yang dirasakan tidak merata bagi seluruh Wajib Pajak. Penerapan e-SPT Masa PPN akan semakin efektif apabila pihak KPP Pratama Singosari memberikan perbaikan dan peningkatan atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada Wajib Pajak. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lavanda dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan fokus penelitian pada *electronic system*, sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Lavanda adalah peneliti membahas tentang penggunaan aplikasi *electronic tax (e-tax)* dalam meningkatkan pajak daerah sedangkan penelitian yang dilakukan Lavanda membahas tentang penerapan Surat Pemberitahuan Elektronik (E-SPT), serta pelaporan PPN-nya.

Penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan penelitian yang telah dilakukan di tahun-tahun sebelumnya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dan metode penelitian yang sama dengan yang digunakan oleh Sari (2014). Fokus penelitian yang digunakan sama yaitu analisis implementasi *electronic system* namun dengan konsep yang berbeda, tahun pajak yang berbeda serta lokasi penelitian yang berbeda pula. Penelitian ini menganalisis efektivitas *e-Tax* dalam meningkatkan pajak daerah.

Tabel 2 Ringkasan Tinjauan Empiris

Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Peneliti	Kontribusi Penelitian
Desain Sistem Pembayaran Pajak Secara <i>Online</i> pada Badan Layanan Umum (Studi Kasus Universitas Brawijaya Malang) (Sari, 2014)	Hasil penelitian Sari ini membuktikan bahwa kelebihan pelayanan <i>electronic tax</i> yang dapat diintegrasikan langsung dengan melaporkan Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) dalam prosedur pelayanan secara internal pada Universitas Brawijaya Malang antara lain Bendahara Pengeluaran Universitas Brawijaya dapat mengakses transaksi setor	Hasil penelitian peneliti membuktikan bahwa <i>e-Tax</i> dapat meningkatkan pajak daerah kota Malang dengan peningkatan presentase kontribusi <i>e-Tax</i> terhadap pajak daerah sebesar 12% dari 2012-2016. Dari segi efektivitas menurut persepsi yang diukur melalui indikator-indikator efektivitas seperti mutu, daya guna/manfaat, dan intensitas yang akan dicapai juga menunjukkan bahwa <i>e-Tax</i> sudah efektif dalam meningkatkan	Penelitian ini memberikan kontribusi atau mendukung penelitian terdahulu, bahwa pembayaran secara <i>online</i> dapat membantu prosedur perpajakan dan memudahkan wajib pajak maupun petugas.

	pajak yang dilakukan oleh Bendahara Pengeluaran Pembantu Fakultas/ Lembaga/ Unit secara mudah dan transparan.	pajak daerah kota Malang	
Implementasi Elektronik Nomor Faktur (E-Nofa) Pajak dalam Upaya Meningkatkan Pelaporan Wajib Pajak (Studi pada Pegawai Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng) (Rizqiah, 2014)	Hasil penelitian dari Rizqiah ini membuktikan penggunaan e-NOFA dalam upaya meningkatkan pelaporan wajib pajak menjadikan PKP melakukan pembayaran PPN lebih tepat waktu. Adanya nomor faktur secara elektronik mempermudah baik bagi PKP maupun pegawai pajak. Untuk PKP lebih mudah dalam pelaporan dan tepat waktu, sedangkan untuk pegawai pajak akan mempermudah dalam pengawasan kepada PKP yang	Hasil penelitian peneliti membuktikan bahwa <i>e-Tax</i> dapat meningkatkan pajak daerah kota Malang dengan peningkatan presentase kontribusi <i>e-Tax</i> terhadap pajak daerah sebesar 12% dari 2012-2016. Dari segi efektivitas menurut persepsi yang diukur melalui indikator-indikator efektivitas seperti mutu, daya guna/manfaat, dan intensitas yang akan dicapai juga menunjukkan bahwa <i>e-Tax</i> sudah efektif dalam meningkatkan pajak daerah kota Malang	Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu, bahwa pembayaran secara <i>online</i> dapat membantu prosedur perpajakan dan memudahkan wajib pajak maupun petugas.

	menggunakan e-NOFA.		
Penerapan E-SPT Sebagai Sarana Pelaporan PPN (Studi Evaluasi Efektivitas Penerapan E-SPT Masa PPN pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari) (Lavanda, 2014)	Hasil dari penelitian Lavanda ini menunjukkan bahwa penerapan e-SPT Masa PPN di KPP Pratama Singosari telah berjalan cukup efektif. Dikatakan cukup efektif karena sebagian besar kriteria telah terpenuhi dengan baik, walaupun belum dapat mencapai intensitas yang diharapkan secara maksimal dan hasil yang dirasakan tidak merata bagi seluruh wajib pajak.	Hasil penelitian peneliti membuktikan bahwa <i>e-Tax</i> dapat meningkatkan pajak daerah kota Malang dengan peningkatan presentase kontribusi <i>e-Tax</i> terhadap pajak daerah sebesar 12% dari 2012-2016. Dari segi efektivitas menurut persepsi yang diukur melalui indikator-indikator efektivitas seperti mutu, daya guna/manfaat, dan intensitas yang akan dicapai juga menunjukkan bahwa <i>e-Tax</i> sudah efektif dalam meningkatkan pajak daerah kota Malang	Penelitian ini memberikan kontribusi atau mendukung penelitian terdahulu, bahwa penggunaan <i>electronic system</i> berjalan sangat efektif dan dapat meningkatkan pajak daerah kota Malang.

Sumber: Olahan Peneliti, 2016

## B. Kajian Teoritis

Tinjauan teoritis dibutuhkan oleh peneliti untuk menegaskan landasan teori yang dipilih dalam penelitian. Tinjauan teoritis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Perpajakan

Pajak adalah kontribusi yang dikenakan kepada seluruh Warga Negara Indonesia, warga negara asing dan warga yang tinggal secara kumulatif 120 hari di wilayah Indonesia dalam jangka waktu dua belas bulan. Indonesia memiliki stratifikasi pajak termasuk pajak penghasilan, pajak daerah dan pajak pemerintah pusat.

#### a. Definisi Pajak

Menurut Rochmat Soemitro pajak adalah “iuran rakyat pada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” Soemitro dalam Mardiasmo (2011).

Menurut Adriani yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo dalam buku Pengantar Ilmu Hukum Pajak:

“pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan” Andriani dalam Waluyo (2010).

Menurut Edwin R. A. Seligman dalam *Easy in Taxation* yang diterbitkan di Amerika menyatakan:

*Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.* Dari definisi di atas “terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditunjukkan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditunjukkan secara khusus pada seseorang. Memang demikian halnya bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat” Edwin dalam Waluyo (2010).

Menurut Feldman pajak adalah:

“prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum” Felman dalam Waluyo (2010).

Menurut Smeets dalam buku *De Economische Betekenis Belastingen* (terjemahan):

“pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah: Smeets dalam Waluyo (2010).

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah iuran kepada negara dan berdasar pada undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung karena ditujukan untuk membayar/membiayai kepentingan pengeluaran-pengeluaran umum negara yang ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.

Dari beberapa definisi yang dijabarkan dapat disimpulkan terdapat unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut oleh negara (pemerintah pusat maupun pemerintah daerah), berdasarkan ketentuan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifat dapat dipaksakan.
- 2) Pembayaran pajak-pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah atau tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontraprestasi secara individu.
- 3) Pajak di peruntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang jika dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 4) Pajak mempunyai tujuan yaitu mengatur (Mardiasmo,2008).

**b. Fungsi Pajak**

Pajak adalah pungutan yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara dan diatur dengan Undang-undang. Hal ini memiliki arti bahwa di Indonesia suatu pungutan harus berdasarkan Undang-undang, yang lebih lanjut berarti harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari DPR. Pajak memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Fungsi penerimaan (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- 2) Fungsi mengatur (*regulated*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, artinya pajak dapat digunakan pemerintah sebagai alat untuk menjalankan perannya.

Peran pemerintah dalam arti luas adalah mengatur kegiatan prosedur dan konsumen mencapai tujuan masing-masing (Mardiasmo, 2008).

Pajak memiliki 2 fungsi yaitu sebagai penerimaan dan mengatur, penerimaan adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, dan pajak sebagai alat pengatur pelaksanaan kebijakan pemerintah.

### c. Asas Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak dikenal beberapa asas. Terdapat 3 asas pemungutan pajak (Supramono dan Theresia, 2011), yaitu:

- 1) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)  
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan WP yang bertempat di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap WP yang berdomisili atau yang bertempat tinggal di wilayah Indonesia (WP Dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.
- 2) Asas Sumber  
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal WP. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya.
- 3) Asas Kebangsaan  
Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

Dalam bukunya yang berjudul *An Inquiry into the natural and Causes of Wealth of Nations*, Adam Smith dalam Waluyo (2010) menyatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas asas:

- 1) *Equality*  
Harus terdapat keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban di antara WP dalam suatu negara. Persamaan hak dan kewajiban berarti tidak boleh ada diskriminasi di antara WP. Akan tetapi, pemungutan pajak

hendaknya memperhatikan kemampuan WP untuk membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diminta WP dari pemerintah.

a) Keadilan horizontal

Keadilan horizontal berarti beban pajak yang sama kepada semua WP yang memperoleh penghasilan sama dengan jumlah tanggungan yang sama pula tanpa membedakan jenis penghasilan atau sumber penghasilan.

b) Keadaan vertikal

Keadaan vertikal berarti pemungutan pajak adil. WP dalam kondisi ekonomi yang sama maka akan dikenakan pajak yang sama.

2) *Certainty*

Penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang, WP harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak terhutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayarannya. Pemungutan pajak yang pasti akan memberikan kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban WP sehingga akan meningkatkan kesadaran WP.

3) *Convenience*

Pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan dari WP, dalam arti pajak harus dibayar oleh WP pada saat-saat yang tidak menyulitkan WP, yaitu pada saat memperoleh penghasilan. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah kemungkinan WP berupaya secara illegal menghindari kewajiban membayar pajak karena pajak yang dipungut saat penghasilan tersebut diterima.

4) *Economics*

Biaya untuk pemungutan pajak harus seminimal mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minimal, diharapkan dapat menghasilkan penerimaan pajak yang sebesar-besarnya. Dengan prinsip tersebut, pemerintah (pusat dan daerah) dapat melakukan rasionalisasi dalam pungutan pajak sehingga hanya pajak yang menghasilkan penerimaan besar dengan biaya rendah yang akan dikembalikan, sedangkan pajak yang pemasukannya kecil dan memerlukan biaya yang besar akan ditinggalkan (Supramono dan Theresia, 2009)

Menurut Richard A. Musgrave dan piggy B. Musgrave dalam Waluyo

(2010) terdapat dua macam asas keadilan pemungutan pajak, adalah sebagai berikut:

1) *Benefit Principle*

Dalam sistem perpajakan yang adil, setiap WP harus membayar pajak sejalan dengan manfaat yang dinikmatinya dari pemerintah. Pendekatan ini disebut *Revenue and Expenditure Approach*.

2) *Ability Principle*

Dalam pendekatan ini menyarankan agar pajak dibebankan kepada WP atas dasar kemampuan membayar.

**d. Syarat Pemungutan Pajak**

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2010):

- 1) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)  
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi WP untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)  
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2 yang berisi “segala pajak untuk keperluan negara berdasar kan undang-undang”. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- 3) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuran perekonomian masyarakat.
- 4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)  
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutan.
- 5) Sistem pemungutan harus sederhana  
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru,

Syarat pemungutan pajak terdapat 5 syarat, yaitu pemungutan pajak harus adil, harus berdasarkan undang-undang, tidak mengganggu perekonomian, harus efisien, dan harus sesederhana mungkin.

#### e. **Sistem Pemungutan Pajak**

Beberapa sistem pemungutan pajak dan definisinya menurut Waluyo (2013) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

##### 1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *Official Assessment system* adalah sebagai berikut:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

##### 2. Sistem *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Ciri-ciri *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada wajib pajak sendiri.
- 2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Pemerintah (fiskus) tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

##### 3. Sistem *Withholding system*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan pajak dimaksudkan untuk menciptakan kemandirian bangsa, dari beberapa sistem pemungutan pajak diatas saat ini Negara kita menggunakan *self assessment system* dimana pemungutan pajak sepenuhnya dipercayakan kepada masyarakat untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Ini dengan tujuan tercapainya kemandirian bangsa dalam rangka peningkatan kemampuan nasional untuk disejajarkan dengan negara yang lebih maju.

#### f. **Dasar Hukum Pajak**

Menurut (Madiasmo, 2009) menerangkan mengenai hukum pajak sebagai pengatur antara hubungan pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan rakyat sebagai Wajib Pajak. Ada dua macam hukum pajak, yaitu:

1. Hukum Pajak Materiil, memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak.
2. Hukum Pajak Formiil, memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan (cara melaksanakan hukum pajak materiil). Hukum ini memuat antara lain:
  - a) Tata cara penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak.
  - b) Hak-hak fiskus mengadakan pengawasan terhadap para Wajib Pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang dapat menimbulkan utang pajak.
  - c) Kewajiban Wajib Pajak misalnya menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, dan hak-hak Wajib Pajak.

Hukum pajak dimaksudkan untuk mengatur antara wajib pajak dengan pemerintah dan pemerintah dengan wajib pajak dengan mengatur apa saja yang menjadi hak-hak fiskus dan kewajiban wajib pajak.

## 2. **Pajak Daerah**

### a. **Definisi Pajak Daerah**

“Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh daerah seperti provinsi, kabupaten maupun kotamadya berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah masing-masing” (Tjahyono, 2009). Pajak daerah adalah iuran wajib

yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dipaksakan berdasarkan undang-undang yang berlaku dan digunakan untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah (Pasal 1 ayat 10 UU No. 28 Tahun 2009)

#### **b. Pengklasifikasian Pajak Daerah**

Menurut Priantara (2013), “Lapangan pajak daerah hanya terbatas pada lapangan pajak yang belum dipungut oleh negara (pusat), sebaliknya negara juga tidak diperkenankan untuk memungut pajak yang telah dipungut oleh daerah. Selain itu terdapat ketentuan bahwa pajak dari daerah yang lebih rendah tingkatannya tidak boleh memasuki lapangan pajak dari daerah yang lebih tinggi tingkatannya”. Pajak daerah dan retribusi daerah membedakan antara jenis pajak daerah yang dipungut oleh Provinsi dan jenis pajak yang dipungut oleh Kabupaten/Kota. Pajak daerah yang dipungut oleh provinsi ditetapkan oleh UU No.28 Tahun 2009 antara lain:

- 1) Pajak kendaraan bermotor
- 2) Bea balik nama kendaraan bermotor
- 3) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- 4) Pajak air permukaan
- 5) Pajak rokok

Pajak daerah yang dipungut oleh Kabupaten/Kota yakni:

- 1) Pajak hotel
- 2) Pajak restoran

- 3) Pajak hiburan
- 4) Pajak reklame
- 5) Pajak penerangan jalan
- 6) Pajak mineral bukan logam dan batuan
- 7) Pajak parkir
- 8) Pajak air tanah
- 9) Pajak sarang burung walis
- 10) Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- 11) Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

### **3. Pajak Hotel**

#### **a. Definisi Pajak Hotel**

Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel. Pengertian hotel di sini termasuk juga rumah penginapan yang memungut pembayaran. Pengenaan pajak hotel tidak mutlak ada pada seluruh daerah kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak kabupaten/kota. Oleh karena itu, untuk dapat dipungut pada suatu daerah kabupaten/kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak hotel. Peraturan itu akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak hotel di daerah kabupaten/kota yang bersangkutan (Siahaan, 2005).

**b. Klasifikasi Hotel**

Menurut Sri dalam Choir (2012), hotel dapat diklasifikasikan menjadi:

## 1) Hotel Berbintang

Hotel berbintang adalah suatu usaha yang menggunakan seluruh bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan penggunaan fasilitas lainnya dengan pembayaran dan atau telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang. Hotel berbintang diklasifikasikan menjadi lima yaitu bintang 1, bintang 2, bintang 3, bintang 4 dan bintang 5.

## 2) Hotel Melati

Hotel melati adalah usaha komersial yang menggunakan seluruh bangunan atau sebagian bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan. Usaha hotel melati digolongkan menjadi tiga kelas yaitu melati 1, melati 2 dan melati 3.

## 3) Wisma

Wisma adalah bangunan untuk tempat tinggal, kantor dan sebagainya. Menurut Hutabarat dalam Kompas (2011), wisma merupakan jenis akomodasi yang dibangun dan dimiliki suatu instansi untuk tempat peristirahatan pegawainya dan dilengkapi dengan peralatan makan dan minum. Wisma tergolong dengan pesanggrahan. Wisma dapat disebut juga rumah untuk tamu atau *guest house*.

## 4) Rumah kos

Rumah kos adalah jasa yang menawarkan sebuah kamar untuk ditinggali dengan sejumlah pembayaran untuk setiap periode. Rumah kos yang dipungut adalah rumah kos yang mempunyai kamar lebih dari 10 (UU 28 Tahun 2009).

**c. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Hotel**

Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Sedangkan yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh undang-undang dan peraturan daerah tentang Pajak Hotel.

**d. Dasar Pengenaan, Tarif dan Tata Cara Perhitungan Pajak Hotel**

1) Dasar Pengenaan Pajak Hotel

Siahaan dalam Putri (2011) menjelaskan bahwa dasar pengenaan pajak hotel adalah jumlah pembayaran yang dilakukan kepada hotel. Jika pembayaran dipengaruhi oleh hubungan istimewa, harga jual atau penggantian dihitung atas dasar harga pasar yang wajar pada saat pemakaian jasa hotel. Contoh hubungan istimewa adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan jasa hotel dengan pengusaha hotel, baik langsung maupun tidak langsung, berada dibawah ini pemikiran atau penugasan orang pribadi atau badan yang sama.

2) Tarif Pajak Hotel

Berdasarkan Siahaan dalam Putri (2011), tarif pajak hotel ditetapkan paling tinggi sebesar sepuluh persen dan ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten/kota yang bersangkutan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menetapkan tarif pajak yang dipandang sesuai dengan kondisi masing-masing daerah kabupaten/kota. Dengan demikian, setiap daerah kabupaten/kota diberi kewenangan untuk menetapkan besarnya tarif pajak yang mungkin berbeda dengan kabupaten/kota lainnya, asalkan tidak lebih dari 10%.

### 3) Perhitungan Pajak Hotel

Berdasarkan dasar pengenaan dan tarif pajak diatas, maka besarnya pajak terutang dapat dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya. Secara umum, rumus perhitungan pajak hotel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Jumlah Pembayaran atau yang} \\ &\quad \text{seharusnya dibayar kepada hotel} \end{aligned}$$

#### e. Masa Pajak, Penetapan dan Saat Pajak Terutang

Masa Pajak Hotel adalah jangka waktu yang lamanya 1 bulan kalender. Pajak terutang dalam masa pajak, terjadi pada saat pembayaran kepada pengusaha hotel atau sejak diterbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Mekanisme pengenaan pajak terutang adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya.
- 3) SPTPD harus disampaikan kepada Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya 10 hari setelah berakhirnya masa pajak.
- 4) Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

#### **4. Pajak Restoran**

##### **a. Definisi Pajak Restoran**

Pengertian Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering. Untuk dapat dipungut pada suatu daerah kabupaten/kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang Pajak Restoran yang menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan Pajak Restoran kabupaten/kota yang bersangkutan.

##### **b. Objek Pajak Restoran**

Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran, meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi pembeli di tempat pelayanan, dan/atau pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman pesan antar. Termasuk dalam objek pajak

restoran adalah rumah makan, cafe, bar, dan sejenisnya (Siahaan: 2005). Pada awalnya pelayanan usaha jasa boga atau catering juga ditetapkan sebagai bukan objek Pajak Restoran. Tetapi pengecualian tersebut tidak dimasukkan ke dalam Undang-Undang terbaru sehingga pelayanan jasa boga atau catering termasuk objek Pajak Restoran.

Sementara itu, tidak semua pelayanan yang diberikan dikenakan pajak. Disebutkan bahwa yang tidak termasuk objek pajak Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya paling tinggi Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per bulan.

**c. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Restoran**

Subjek pajak yaitu orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan atau minuman dari restoran. Sedangkan yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh undang-undang dan peraturan daerah tentang Pajak Restoran. Dengan demikian, pada pajak restoran subjek pajak dan wajib pajak tidak sama, dimana konsumen yang membeli makanan dan atau minuman dari restoran merupakan subjek pajak yang membayar (menanggung) pajak sementara orang pribadi atau badan yang mengusakan restoran bertindak sebagai wajib pajak yang diberi kewenangan untuk memungut pajak dari konsumen (subjek pajak) dan melaksanakan kewajiban perpajakan lainnya. (Siahaan, 2005)

#### d. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Restoran

##### 1) Dasar Pengenaan Pajak Restoran

Dasar Pengenaan Pajak Restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Pembayaran adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh subjek pajak kepada wajib pajak untuk harga jual baik jumlah uang yang dibayarkan maupun penggantian yang seharusnya diminta wajib pajak sebagai penukaran atas pembelian makanan dan atau minuman, termasuk pula semua tambahan dengan nama apapun juga dilakukan berkaitan dengan usaha restoran (Siahaan, 2005).

##### 2) Tarif Pajak Restoran

Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen) dan ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten/kota yang bersangkutan.

##### 3) Perhitungan Pajak Restoran

Besarnya pokok Pajak Restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan Pajak Restoran adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada restoran. Secara umum perhitungan Pajak Restoran menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Jumlah Pembayaran atau yang} \\ &\quad \text{seharusnya dibayar kepada restoran}\end{aligned}$$

#### e. **Masa Pajak, Penetapan dan Saat Pajak Terutang**

Masa Pajak Restoran adalah jangka waktu yang lamanya 1 bulan kalender. Pajak terutang dalam masa pajak, terjadi pada saat pembayaran kepada restoran. Mekanisme penetapan pajak terutang adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya.
- 3) SPTPD harus disampaikan kepada Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah berakhirnya masa pajak.
- 4) Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

### **5. Pajak Hiburan**

#### a. **Definisi Pajak Hiburan**

Soelarno (1999) mendefinisikan hiburan adalah sesuatu yang sifatnya dapat menyenangkan dari pribadi yang menikmati atau mengkonsumsinya. Pajak hiburan (Nasution, 1989) adalah pajak yang dikenakan atas semua hiburan dengan memungut bayaran, yang diselenggarakan pada suatu daerah. Pengertian hiburan tersebut berarti pajak hiburan hanya dikenakan pada segala jenis bentuk penyelenggaraan hiburan yang dikenakan biaya untuk dapat menikmatinya. Dengan kata lain, penyelenggaraan hiburan yang tidak memungut biaya pada orang yang ingin menikmatinya tidak

dikenakan pajak hiburan. Menurut Devas (1989), pajak hiburan dapat dipandang sebagai salah satu jenis pajak yang cocok untuk masuk ke dalam kategori pajak daerah karena tempat hiburan mudah diketahui lokasinya sehingga Pemda sebagai instansi yang memungut pajaknya dapat mudah ditentukan dan biaya pemungutan untuk pajak hiburan karena penyelenggara acara hiburan tersebut yang melakukan kewajiban perpajakannya.

Untuk daerah yang masyarakatnya memiliki tingkat kesibukan dan stress yang tinggi, pajak hiburan memiliki andil yang signifikan atas penerimaan pajak daerahnya karena pajak hiburan dikenakan pada suatu hal yang bersifat menyenangkan dan diperlukan oleh masyarakat daerah tersebut. Salah satu jenis hiburan yang tinggi penerimaannya adalah tontonan. Menurut Lesmana (1994) tontonan adalah pertunjukan atau keramaian, seperti pertunjukan – pertunjukan sandiwara, wayang, bioskop, cabaret, pameran, pasar malam, musik, dan olahraga.

#### **b. Objek Pajak Hiburan**

Objek pajak hiburan dalam Siahaan (2005) adalah jasa penyelenggaraan hiburan dengan dipungut bayaran. Hiburan yang atas jasa penyelenggaraan ditentukan menjadi objek yaitu:

- 1) tontonan film;
- 2) pagelaran kesenian, music, tari, dan/atau busana,
- 3) kontes kecantikan, binaraga, dan sejenisnya,
- 4) pameran,

- 5) diskotik, karaoke, klab malam, dan sejenisnya,
- 6) sirkus, akrobat, dan sulap,
- 7) permainan bilyar, golf, dan bowling,
- 8) pacuan kuda, kendaraan bermotor, dan permainan ketangkasan,
- 9) panti pijat, refleksi, mandi uap/spa dan pusat kebugaran (*fitness center*), dan
- 10) pertandingan olahraga.

Ada objek pajak yang tidak dipungut pajak dan dapat dikecualikan dengan peraturan daerah. Pengecualian ini dapat diberikan terhadap penyelenggaraan hiburan yang tidak dipungut bayaran, seperti hiburan yang diselenggarakan dalam rangka pernikahan, upacara adat dan kegiatan keagamaan.

**c. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Hiburan**

Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan. Wajib pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya wajib pajak dapat diwakili oleh pihak tertentu yang diperkenankan oleh undang-undang dan Peraturan Daerah tentang Pajak Hiburan (Siahaan: 2005).

**d. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Hiburan**

1) Dasar Pengenaan Pajak Hiburan

Dasar pengenaan Pajak Hiburan adalah jumlah uang yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara hiburan. Jumlah

yang seharusnya diterima termasuk potongan harga dan tiket Cuma-Cuma yang diberikan kepada penerima jasa hiburan.

## 2) Tarif Pajak Hiburan

Tarif Pajak Hiburan dijelaskan di Tabel 3. Tarif minimum yang dikenakan untuk Pajak Hiburan adalah 0%, dan untuk tarif tertinggi sebesar 35% dan ditetapkan dengan peraturan daerah.

## 3) Perhitungan Pajak Hiburan

Besaran pokok Pajak Hiburan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan Pajak Hiburan adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara hiburan. Secara umum perhitungan Pajak Hiburan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Jumlah Pembayaran atau yang} \\ &\quad \text{seharusnya diterima oleh penyelenggara hiburan}\end{aligned}$$

Tabel 3 Tarif Pajak Hiburan

No.	Keterangan	Tarif
1.	Tontonan film.	10%
2.	Pagelaran kesenian, musik, tari, dan/atau busana.	15%
3.	Kontes kecantikan, binaraga, dan sejenisnya.	15%
4.	Pameran.	15%
5.	Diskotik, klab malam, bar, dan sejenisnya.	50%
6.	Karaoke keluarga.	25%
7.	Karaoke non keluarga.	35%
7.	Sirkus, acrobat, dan sulap.	15%
8.	Bilyar.	15%
9.	Bowling.	15%
10.	Pacuan kuda, kendaraan bermotor, tempat rekreasi dan permainan ketangkasan.	15%
11.	Panti pijat, refleksi, mandi uap/spa, dan pusat kebugaran ( <i>fitness center</i> ) dan sejenisnya.	25%
12.	Pertandingan olahraga.	15%
13.	Hiburan kesenian rakyat/tradisional.	0%

**e. Masa Pajak, Penetapan dan Saat Pajak Terutang**

Masa Pajak Hiburan adalah jangka waktu yang lamanya 1 bulan kalender. Pajak terutang dalam masa pajak, terjadi pada saat penyelenggaraan hiburan atau sejak diterbitkannya SPTPD. Mekanisme penetapan pajak terutang adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya.
- 3) SPTPD harus disampaikan kepada Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk selambat-lambatnya 10 hari setelah berakhirnya masa pajak.
- 4) Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

## **6. Pajak Parkir**

### **a. Definisi Pajak Parkir**

Samudra (2015) berpendapat bahwa “parkir adalah memangkalkan atau menempatkan kendaraan bermotor di luar badan jalan baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor dan garasi kendaraan bermotor yang memungut biaya”. Berdasarkan deskripsi diatas, dapat disimpulkan bahwa parkir adalah kegiatan menempatkan kendaraan bermotor pada tempat yang disediakan baik fasilitas dari usaha pokok atau penyedia jasa penitipan dimana dari hal tersebut ditarik pungutan biaya bagi pihak yang memarkir kendaraannya. Pajak parkir Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir diluar badan jalan baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.

### **b. Objek Pajak Parkir**

Objek pajak parkir adalah penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, naik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk tempat penitipan kendaraan bermotor dan penyedia tempat parkir gratis sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggannya (Siahaan, 2005).

Ada objek pajak yang tidak dipungut pajak dan dapat dikecualikan dengan peraturan daerah. Pengecualian ini dapat diberikan terhadap penyelenggaraan tempat parkir oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah serta penyelenggaraan tempat parkir oleh perkantoran yang hanya digunakan oleh karyawannya sendiri. Klasifikasi tempat parkir diluar badan jalan yang dikenakan pajak parkir adalah:

1. Gedung parkir
2. Peralatan parkir
3. Garasi kendaraan bermotor yang memungut bayaran
4. Tempat penitipan kendaran bermotor

### **c. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Parkir**

Subjek Pajak Parkir adalah orang pribadi atau badan yang melakukan parkir kendaraan bermotor. Sementara wajib Pajak Parkir adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan tempat parkir. Pajak parkir dibayar oleh pengusaha yang menyediakan tempat parkir dengan dipungut bayaran. Pengusaha tersebut secara otomatis ditetapkan sebagai wajib pajak yang harus membayar pajak parkir terutang (Siahaan, 2005).

#### **d. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Parkir**

Dasar pengenaan, tarif dan cara perhitungan Pajak Parkir ditetapkan sebagai berikut (Siahaan, 2005):

##### 1) Dasar pengenaan Pajak Parkir

Dasar pengenaan Pajak Parkir adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat parkir. Jumlah yang seharusnya dibayar termasuk potongan harga parkir dan parkir Cuma-Cuma yang diberikan kepada penerima jasa parkir.

##### 2) Tarif Pajak Parkir

Tarif Pajak Parkir ditetapkan sebesar 20% (dua puluh persen).

##### 3) Perhitungan Pajak Parkir

Besaran pokok Pajak Parkir yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52, dengan dasar pengenaan Pajak Parkir adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat parkir. Secara umum perhitungan Pajak Parkir menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Jumlah Pembayaran atau yang} \\ &\quad \text{seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat} \\ &\quad \text{parkir} \end{aligned}$$

#### **e. Masa Pajak, Penetapan dan Saat Pajak Terutang**

Masa Pajak Parkir adalah jangka waktu yang lamanya 1 bulan kalender. Pajak terutang dalam masa pajak terjadi pada saat

penyelenggaraan parkir atau sejak diterbitkannya SPTPD. Mekanisme penetapan pajak terutang adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPTPD.
- 2) SPTPD harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya.
- 3) Bentuk, isi dan tata cara pengisian SPTPD akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.

### **7. Electronic Tax (*e-Tax*)**

*Electronic Tax* telah banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Badan, seperti hotel, hiburan dan restoran. *Electronic Tax* merupakan salah satu jenis *e-payment*, pengertian *e-payment* menurut Turban, E., & King, D., (2002) adalah mekanisme pembayaran yang dilakukan melalui Internet untuk transaksi pembelian barang dan jasa oleh customer. Dalam pelaksanaannya, *e-payment* melibatkan beberapa pihak yaitu

1. Issuer, Bank atau institusi nonbank yang menerbitkan instrumen *e-payment* yang akan digunakan dalam proses jual beli online.
2. Customer/Payer/Buyer, Pihak yang melakukan pembayaran secara online atas barang atau jasa yang dibelinya.
3. Merchant/Payee/Seller, Pihak yang menerima pembayaran secara online atas barang atau jasa yang dijualnya.
4. Regulator, Biasanya adalah pihak pemerintah yang membuat aturan mengenai pengaturan proses *e-payment*.

*Electronic Tax* dimaksudkan untuk meningkatkan secara tajam efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak dan konsultasi pajak, serta untuk mengurangi secara signifikan biaya kepatuhan pajak masyarakat, yakni dua keuntungan baik internal maupun eksternal.

**a. Definisi *e-Tax***

*Electronic Tax* atau *e-tax* adalah layanan *cash management* yang memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran dan pengiriman data setoran pajak melalui media *online* ke sistem pajak (Kas Negara) (Sari 2014). Pembayaran pajak secara cepat karena Wajib Pajak (WP) tidak perlu membuat Surat Setoran Pajak (SSP) secara manual, yaitu dengan menginput data secara *online*. Layanan/ jasa *e-tax* ini disediakan oleh bank-bank nasional yang sudah terintegrasi.

*e-Tax* di Kota Malang merupakan layanan pajak berupa *cash management* yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak daerah yang terdiri dari pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir. Keempat pajak diatas lah yang dapat melakukan pembayaran melalui *e-Tax* di Pemerintah Daerah Kota Malang. Pembayaran pajak secara cepat karena Wajib Pajak tidak perlu membuat SSP (Surat Setoran Pajak) secara manual, yaitu dengan menginput data secara online. Layanan *e-Tax* ini disediakan oleh Bank-bank nasional yang telah terintegrasi, *e-Tax* telah banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Badan hotel, dan restoran.

*Elektronic Tax* dimaksudkan untuk meningkatkan secara tajam efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak di belakang dan konsultasi pajak di depan dan untuk mengurangi secara signifikan biaya kepatuhan pajak masyarakat, yakni dua keuntungan baik internal maupun eksternal. Peraturan mengenai *e-Tax* di kota Malang diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 tentang tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran pajak daerah. Sesuai Pasal 47A, “Hotel, Restoran, Tempat Hiburan, dan Tempat Khusus Parkir yang melaksanakan pembayaran secara online, ditetapkan dalam Keputusan Walikota”.

**b. Manfaat *e-Tax***

Dari beberapa penjelasan mengenai pengertian *e-Tax* terdapat berbagai manfaat yang diberikan, antara lain menurut Sari (2014), manfaat *e-tax* sebagai berikut:

- 1) Memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak (Wajib Pajak tidak perlu ke Bank dengan membawa uang tunai dan seluruh dokumen pendukung karena dapat melalui *ATM*, tidak perlu melakukan rekapitulasi transaksi, dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak).
- 2) Mengurangi biaya administrasi pajak.
- 3) Menginformasikan transaksi dan besaran kewajiban pajak secara transparan, akurat dan fair.
- 4) Perubahan paradigma pelayanan dari pola *by person ke by sistem*, efektif untuk meminimalisir dan bahkan menghapus potensi terjadinya manipulasi pelaporan serta pembayaran pajak.
- 5) Terwujudnya efektifitas dan efisiensi pelayanan pajak.
- 6) Wajib Pajak akan lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban pajak yang terutang.
- 7) Pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

- 8) Kepastian dan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak.
- 9) Mendorong terwujudnya *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik).
- 10) Memungkinkan peningkatan pendapatan pajak.

Terdapat perbandingan kemudahan wajib pajak daerah sebelum dan sesudah menggunakan *e-Tax*, perbedaan kemudahan wajib pajak daerah dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Menggunakan *e-Tax*.

Sebelum Menggunakan <i>e-Tax</i>	Sesudah Menggunakan <i>e-Tax</i>
Wajib Pajak melakukan rekapitulasi transaksi selama 1 bulan dan mengumpulkan bukti transaksinya (bon, bill dan nota).	Wajib Pajak tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) secara manual.	Wajib Pajak tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
Wajib Pajak menghitung sendiri ketentuan pajaknya.	Wajib Pajak tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
Wajib Pajak menyerahkan Laporan Pajak ke kantor Dinas Pendapatan Daerah.	Wajib Pajak tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi website
Wajib Pajak membayar pajak daerah di loket pembayaran secara tunai dan hanya ada di kantor Dinas Pendapatan Daerah.	Wajib Pajak tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan autodebet saldo.
Wajib Pajak tidak bisa mengecek ketentuan pajak sewaktu-waktu.	Wajib Pajak bisa mengecek ketentuan pajak dimanapun dan kapanpun berada.
Memungkinkan celah tidak melaporkan transaksi secara <i>real time</i> .	Keseluruhan transaksi usaha akan dilaporkan, tidak bisa disembunyikan, hanya bisa diklarifikasi.

Memungkinkan terjadi komunikasi dan kesepakatan tertentu antara petugas dan Wajib Pajak.	Tidak ada pertemuan secara fisik antara Wajib Pajak dan petugas.
Memungkinkan terjadi human error atau penyelewengan.	Kemungkinan kecil terjadi penyelewengan, kecuali sistem error.
Membutuhkan banyak Sumber Daya Manusia, petugas loket, pengadministrasi, pemeriksa bon bill, bendahara pembantu.	Hanya membutuhkan operator/admin server.

Sumber: Dinas Pendapatan Kota Malang, 2015

Berdasarkan perbandingan diatas dengan adanya penggunaan *e-Tax* ini mekanisme, efisiensi, dan keefektifannya terbukti lebih baik dan lebih mudah. Layanan *e-Tax* juga dapat meminimalkan tindakan-tindakan penghindaran maupun penggelapan pajak jika dibandingkan dengan sebelum adanya *e-Tax*.

### 8. Efektivitas *e-Tax*

Halim (2004) mendefinisikan efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki. Seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya.

Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif. Efektivitas hanya melihat apakah

suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2009).

Pada umumnya efektivitas organisasi dinilai dari pencapaian hasil suatu tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas suatu organisasi sering dikaitkan dengan efisien meskipun terdapat perbedaan diantara keduanya. Efektivitas lebih menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien melihat bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu.

Efektivitas dalam suatu organisasi memiliki definisi yang luas. Bidang pemasaran menyatakan efektivitas organisasi berkaitan dengan kemampuan para manajer meningkatkan pendapatan dan pangsa pasarnya. Konsep keuangan membantu para manajer agar menggunakan dana yang diinvestasikan ke dalam organisasi secara optimal. Konsep manajemen produksi dan operasional membantu merencanakan proses produksi yang efisien. Manajemen sumber daya manusia, efektivitas organisasi terjadi apabila kepuasan tenaga kerja meningkat (Siswanto, 2008).

Menurut Ghorpade dalam Liliweri (2014), efektivitas organisasi sangat bergantung atas kemampuan model yang ditetapkan peneliti, misalnya menentukan apakah model yang diteliti itu termasuk dalam model rasional atau sistem sosial yang efektivitasnya diukur tingkat ketercapain tujuan dan kemampuan untuk mencapainya. Model rasional menekankan pada tercapainya tujuan, sedangkan model sistem sosial menekankan pada bagaimana organisasi dapat mengadaptasikan berbagai kondisi dalam situasi persaingan dengan organisasi lain.

Wisnu dan Siti (2005) menyatakan bahwa suatu organisasi dikatakan efektif jika:

- 1) Mengamankan *skill* dan sumber daya langka dari luar,
- 2) Secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan *skill* karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan kebutuhan konsumen (pendekatan sistem-sistem internal) ;
- 3) Secara efisien merubah *skill* dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

Menurut Steers (dikutip oleh Sutrisno, 2012), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya muncul menjadi fokus primer dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.

Jadi, efektivitas adalah pencapaian hasil dari suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tolak ukur dapat dikatakan efektif apabila tujuan tersebut telah dicapai. Di pemerintah daerah efektivitas adalah apabila tujuan pemerintah daerah tersebut dapat dicapai sesuai dengan yang telah direncanakan. Terdapat ukuran dan indikator efektivitas menurut para ahli sebagai berikut:

**a. Ukuran Efektivitas**

Efektivitas sistem dapat diukur dengan menentukan indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Bodnar dalam Anggraini (2009), indikator-indikator efektivitas sistem informasi berbasis teknologi adalah sebagai berikut:

- 1) Keamanan data berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia dan tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam mengantisipasi *illegal access* dan kerusakan pada sistem. Aspek keamanan data diukur melalui kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan fasilitas pemrosesan data oleh daya listrik yang mati tiba-tiba, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat binatang, kemampuan sistem dalam mengantisipasi kerusakan akibat virus, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akibat kesalahan memencet tombol yang tidak disengaja, kemampuan sistem dalam mengantisipasi akses karyawan dan pihak luar yang tidak berkepentingan terhadap data, kemampuan sistem dalam mengantisipasi bahaya kebakaran, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data akibat transfer data jarak jauh, kemampuan sistem dalam mengantisipasi keamanan data *back up* atas kerusakan *hardware* dan *software*.
- 2) Waktu berhubungan dengan kecepatan dan ketetapan informasi dalam permintaan pemakaian sistem. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi dalam memproses data menjadi suatu laporan, baik secara periodik maupun nonperiodik, untuk rentan waktu yang telah ditentukan. Aspek waktu dapat diukur melalui kecepatan dalam melakukan input atau memasukkan data, kecepatan dalam melakukan pencarian data yang diperlukan, kecepatan dalam melakukan analisis dan proses data, kecepatan dalam melakukan pelayanan terhadap *customer*, kecepatan dalam penyajian data apabila sewaktu-waktu diperlukan, kecepatan dalam menjalankan perintah, kecepatan dalam mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.
- 3) Ketelitian berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Pada volume data yang besar biasanya terdapat dua jenis kesalahan yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan. Aspek ketelitian data diukur melalui ketelitian dalam memasukkan data, ketelitian dalam perhitungan angka baik sederhana maupun rumit, ketelitian dalam penanganan transaksi, ketelitian dalam pencarian data yang diperlukan, ketelitian dalam penyajian informasi, ketelitian dalam prosedur-prosedur untuk koreksi, ketelitian dalam proses analisis, ketelitian dalam proses transfer data jarak jauh.
- 4) Variasi laporan atau *output* berhubungan dengan kelengkapan isi informasi. Dalam hal ini, tidak hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai informasinya. Tingkat kemampuan sistem informasi berbasis teknologi untuk membuat suatu laporan dengan pengembangan dan perhitungan sesuai dengan kebutuhan yang berguna bagi pengguna sistem informasi. Aspek variasi diukur melalui variasi dalam laporan harian, bulanan dan tahunan, variasi dalam laporan tiap-tiap aplikasi, variasi dalam laporan untuk kegiatan

operasional perusahaan, variasi perubahan format laporan sesuai dengan keinginan pengguna.

- 5) Relevansi menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk atau keluaran informasi, baik dalam analisis data, pelayanan, maupun penyajian data. Indikator relevansi menunjukkan kesesuaian dan manfaat laporan yang dihasilkan. Aspek relevansi diukur melalui relevansi dalam hal pencatatan data, relevansi dalam hal analisis data, relevansi dalam hal penyajian data, relevansi dalam hal pengolahan dan penyimpanan data, relevansi dalam hal pelayanan terhadap *customer*, relevansi dalam hal pencapaian target.

## 9. Kontribusi Penerimaan *e-Tax* terhadap Pajak Daerah

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kontribusi sebagai sumbangan. Kamus ekonomi mendefinisikan kontribusi sebagai sesuatu yang diberikan bersama-sama dengan pihak lain untuk tujuan biaya atau kerugian tertentu atau bersama. Berdasarkan pengertian diatas, kontribusi dapat diartikan sebagai sumbangan yang diberikan sesuatu terhadap pihak lain, dalam konteks ini adalah sumbangan yang diberikan *e-Tax* terhadap pendapatan pajak daerah.

Kontribusi dirumuskan dengan membandingkan penerimaan *e-Tax* periode tertentu dengan pajak daerah diperiode yang sama. Semakin besar hasilnya, maka semakin besar pula kontribusinya. Rumus yang digunakan untuk menghitung kontribusi adalah sebagai berikut: (Halim, 2004)

$$Ps = \frac{Xn}{Zn} \times 100\%$$

Keterangan:

Ps : Kontribusi *e-Tax*

Xn : jumlah realisasi penerimaan *e-Tax*

Zn : jumlah realisasi penerimaan Pajak Daerah

Berdasarkan hasil perhitungan kontribusi *e-Tax* diatas dapat diketahui tingkat kontribusi berdasarkan presentase yang dihasilkan. Apabila pengaruh kenaikan kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah semakin tinggi, maka akan mendorong peningkatan pajak daerah. Kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah dinilai berdasarkan kriteria yang telah disusun oleh Tim Litbang Depdagri Fisipol UGM tahun (1991) sebagai berikut:

Tabel 5 Kriteria Kontribusi

Presentase Kinerja Keuangan	Kriteria
Rasio 0 – 10,00	Sangat Kurang
Rasio 10,10 – 20,00	Kurang
Rasio 20,10 – 30,00	Cukup
Rasio 30,10 – 40,00	Sedang
Rasio 40,10 – 50,00	Baik
Rasio >50,00	Sangat Baik

Sumber: Tim Litbang Depdagri Fisipol UGM, Tahun 1991

### C. Keterkaitan Efektivitas *e-Tax* dengan Peningkatan Pajak Daerah

Upaya untuk meningkatkan pajak adalah dengan modernisasi sistem perpajakannya, *e-Tax* adalah salah satu produk dari modernisasi sistem perpajakan yang dahulunya secara manual melapor, harus datang langsung ke bank untuk melakukan pembayaran, dan sedikit direpotkan dengan administrasi yang ada, sekarang dengan adanya *e-Tax* semua terintegrasi dalam satu sistem dan dapat dilakukan secara online yang artinya wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajaknya hanya dengan dukungan internet dan *e-Tax* saja. Kebijakan ini dinilai

cukup memberi perubahan yang signifikan yang dirasa dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah.

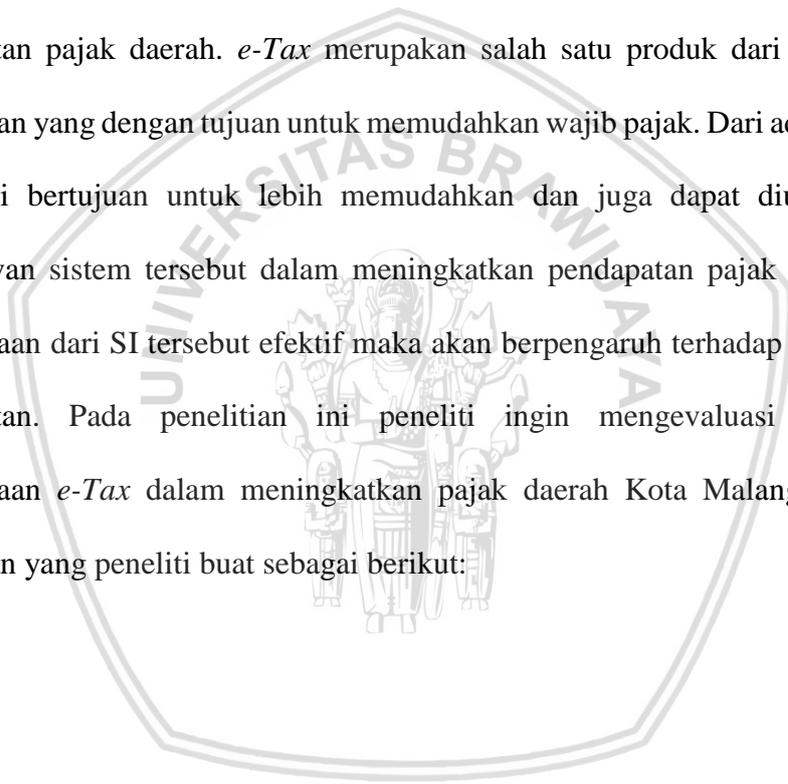
Aplikasi *e-Tax* ditujukan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi layanan pajak. Selain itu tujuan lainnya adalah dengan adanya sistem yang terintegrasi langsung ini dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah Kota Malang. Dengan adanya *e-Tax* yang sudah sangat mempermudah wajib pajak ini terdapat kemungkinan akan meningkatnya pendapatan pajak daerah di kota Malang. Hal ini besar kemungkinan layanan *e-Tax* dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah kota Malang dari sector pajak restoran, hiburan, parkir, dan hotel.

#### **D. Kerangka Berfikir**

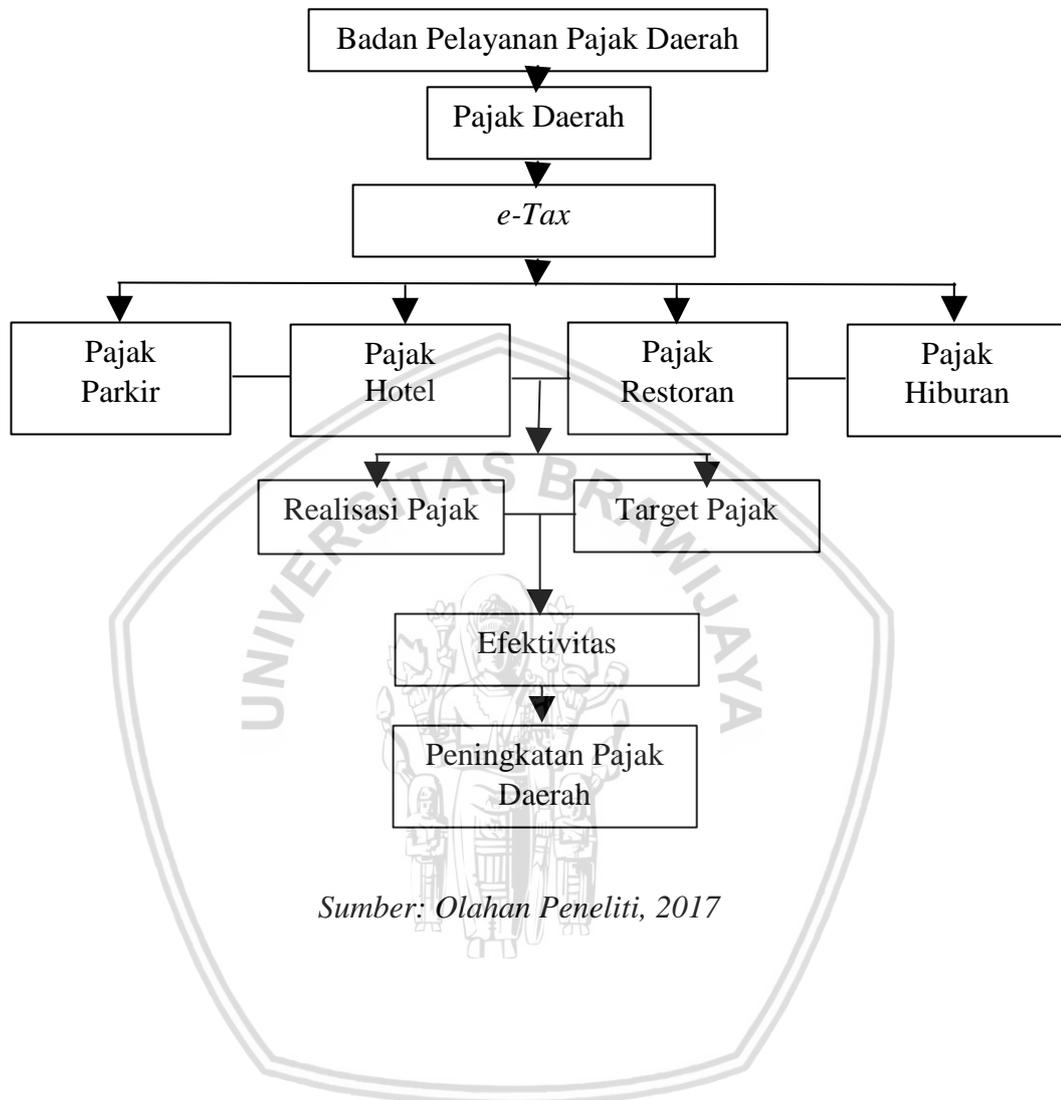
Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara atau gambaran terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan bagi seorang peneliti. Kerangka berfikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Penelitian ini akan menjelaskan mengenai efektivitas penggunaan *e-Tax*, sebagai upaya meningkatkan pajak daerah. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Malang, yang merupakan kantor pajak yang aktif dalam mengawasi dan menjalankan layanan *e-Tax* di kota Malang.

Badan Pelayanan Pajak Daerah merupakan kantor pajak yang berkaitan langsung dengan masalah perpajakan dan pelaksanaan program perpajakan di Kota Malang. Di dalam pajak daerah terdapat banyak jenis pajak yaitu pajak hiburan, pajak restoran, pajak hotel, pajak parkir, pajak reklame, pajak penerangan jalan,

pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan atas tanah dan bangunan. Dari sekian banyak jenis pajak daerah kota malang *e-Tax* hanya melayani pembayaran untuk 4 jenis pajak saja yaitu pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, dan pajak parkir. Kemudian pemerintah juga sudah melakukan modernisasi dengan tujuan yang salah satunya adalah untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah. *e-Tax* merupakan salah satu produk dari modernisasi perpajakan yang dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak. Dari adanya sistem informasi bertujuan untuk lebih memudahkan dan juga dapat diukur tingkat keefektivan sistem tersebut dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah. Jika penggunaan dari SI tersebut efektif maka akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan. Pada penelitian ini peneliti ingin mengevaluasi keefektifan penggunaan *e-Tax* dalam meningkatkan pajak daerah Kota Malang. Kerangka pemikiran yang peneliti buat sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti, 2017

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam membuat suatu penelitian, peneliti harus memahami jenis penelitian seperti apa yang cocok dengan topik atau judul yang peneliti teliti, karena jenis penelitian mempunyai peranan penting dalam pencapaian tujuan-tujuan yang akan dicapai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2016)

“Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.”

Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, serta foto dan akan memuat dengan pertanyaan dengan kata Tanya mengapa, alasan apa dan bagaimana terjadinya dan itu senantiasa dimanfaatkan oleh peneliti. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan studi kasus menurut (Yin, 2012) dalam buku (Creswell, 2016):

“Studi kasus adalah rancangan penelitian yang ditemukan di banyak bidang, khususnya evaluasi, dimana peneliti mengembangkan analisis mendalam atas suatu kasus, sering kali program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu individu atau lebih. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.”

Penggunaan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat menghasilkan suatu gambaran mengenai permasalahan yang sedang diteliti sedalam-dalamnya secara utuh. Adapun alasan lain penggunaan metode ini adalah:

1. Peneliti mampu mengumpulkan data atau informasi mengenai keadaan di lingkungan subjek penelitian.
2. Dapat mempelajari secara mendalam dari subjek penelitian sehingga mendapat informasi secara menyeluruh dan lengkap mengenai *e-Tax*.
3. Peneliti dapat menelusuri tentang *e-Tax* dalam meningkatkan pajak daerah Kota Malang.

#### **B. Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2007) dalam bukunya yang berjudul metode penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penentuan fokus membatasi studi. Kedua, penetapan fokus bertujuan untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Hal di atas dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan peneliti dalam menentukan data mana yang diperlukan untuk diteiti. Fokus penelitian bertujuan memberikan batasan terhadap fenomena atau permasalahan yang ada agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, tidak meluas serta relevan dengan objek penelitian dan memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas *e-Tax*.

Mutu, daya guna manfaat, intensitas yang akan dicapai.

2. Peningkatan Pajak Daerah Kota Malang

Analisis pajak daerah kota Malang sebelum dan sesudah adanya *e-Tax*. Dan kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah.

### C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak penelitian yang menggambarkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Malang dengan alasan BP2D merupakan badan yang mempunyai tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan Pendapatan Daerah. BP2D juga telah menerapkan *e-Tax*, maka peneliti dapat mendapatkan data yang sesuai dengan tema yang diteliti yaitu efektivitas *e-Tax* serta peningkatan pajak daerah Kota Malang.

Situs penelitian dilakukan di Seksi Penetapan, Pendataan dan Pendaftaran yang memiliki tupoksi kerja yang berkaitan langsung dengan *e-Tax* dan sekaligus bertanggung jawab atas proses pelaksanaan dan pengawasan wajib pajak dalam menggunakan layanan *e-Tax*.

### D. Sumber Data

Salah satu pertimbangan dalam memilih masalah penelitian adalah ketersediaan sumber data. Ketersediaan data yang diperoleh oleh peneliti dari

lapangan pun harus secara fakta apa adanya. Menurut Loflan dalam (Moleong, 2007) memberikan pendapat mengenai sumber data, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik. Dan sumber data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari lapangan. Menurut Ruslan (2008) definisi data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, dan secara langsung dikumpulkan oleh peneliti. Sumber data primer mengacu pada informasi yang didapat secara langsung atau dengan wawancara dengan 3 informan dari pihak Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yaitu:

1. Kepala seksi penetapan (Dra.Sriyoni Yudowati, MM).
2. Kepala seksi pendataan (Dra. Wiwik Yosoniati).
3. Kepala bidang pendapatan, penetapan, pendaftaran (Dwi Cahyo T.Y., S.Sos, MM)

#### 2. Data Sekunder

Menurut Ruslan (2008) data sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, buku profil perusahaan/badan usaha dan laporan data dokumentasi. Sumber data sekunder di dapat dari dokumen-

dokumen yang terkait dengan *e-Tax*. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Sejarah dan struktur organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Malang
- b. Data statistik terkait jumlah realisasi dan target pajak restoran, hiburan, parkir, dan hotel di Kota Malang sejak tahun 2012-2016

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Menurut Creswell (2016) dalam wawancara kualitatif peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para partisipan.

Wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur. Peneliti telah merancang berbagai macam pertanyaan yang akan diajukan kepada 3 informan di bagian penetapan, pendataan, serta pendaftaran. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini akan membahas tentang aplikasi *e-Tax* di kota Malang bagaimana menjalankan fungsi *e-Tax*, membahas tentang efektivitas *e-Tax* dan bagaimana dampak *e-Tax* di kota Malang dalam meningkatkan pajak

daerah, serta hambatan dalam penerapan dari aplikasi *e-Tax*. Alasan peneliti memilih informan tersebut karena para informan tersebut yang mengurus, melaksanakan, dan menggunakan *e-Tax* agar data yang tersaji akurat jika mewawancarai informan tersebut.

## 2. Dokumentasi

Creswell (2016) mengatakan “dokumen ini bisa berupa dokumen publik (misalnya, koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, durat, e-mail).” Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Studi dokumentasi dalam penelitian ini adalah dengan meminta data-data dari pihak BPPD terkait dengan kapan *e-Tax* mulai digunakan, kapan secara efektif digunakan serta jumlah realisasi dan target dari penerimaan pajak daerah kota Malang.

## F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah. Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah:

### 1. Peneliti itu sendiri

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, dan membuat kesimpulannya atas temuannya.

## 2. Pedoman Wawancara

Berisikan pedoman wawancara yang berisikan daftar pertanyaan yang nantinya diajukan kepada informan bertujuan pembicaraan yang dilakukan tidak menyimpang dan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian.

## 3. Dokumentasi

Berisikan catatan-catatan atau dokumen yang tersedia dan berkaitan dengan penelitian berupa dokumen yang berhubungan dengan layanan *e-Tax*.

## G. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan akan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam proposal. Menurut Sugiyono (2012) definisi analisis data adalah sebagai berikut:

*“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.*

Berdasarkan definisi diatas, analisis data adalah suatu usaha mengkaji ulang dari hasil yang telah dilakukan kategori sehingga bisa dijadikan pola yang memiliki relevansi dengan teori-teori yang dilakukan dalam penelitian, yang kemudian ditentukan tema dan dirumuskan hasilnya. Teknik analisis data yang digunakan

oleh peneliti adalah teknik penelitian yang disampaikan oleh Creswell (2016) yang terdiri dari enam tahapan:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Pada tahap ini, para peneliti kualitatif terkadang menuliskan catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh.
3. Memulai *coding* semua data. *Coding* merupakan proses mengorganisasikan data dengan mengumpulkan potongan atau bagian teks atau gambar dan menuliskan kategori dalam batas-batas. Langkah ini melibatkan pengambilan data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mengestimasi kalimat atau paragraf atau gambar tersebut kedalam kategori, kemudian melabeli kategori ini dengan istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* (ranah), orang (partisipan), kategori, dan tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai rang, lokasi, atau peristiwa dalam *setting* tertentu. Peneliti dapat membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi ini, lalu menganalisisnya untuk proyek studi kasus, etnografi, atau penelitian naratif.

5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan ini bias meliputi pembahasan tentang kronologi peristiwa , tema tertentu, atau hubungan antar tema
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah pembuatan interpretasi dalam penelitian kualitatif atau memaknai data. Dalam hal ini, peneliti menegaskan apakah hasil penelitiannya membenarkan atau justru menyangkal informasi sebelumnya.

### 1. Analisis Efektivitas

Analisis ini merupakan hubungan antara realisasi penerimaan pajak hotel, restoran, parkir, dan hiburan terhadap target penerimaan pajak hotel, restoran, parkir, dan hiburan yang memungkinkan apakah besarnya pajak hotel, restoran, parkir, dan hiburan sesuai dengan target yang ditetapkan. Besarnya efektivitas pajak dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Dengan asumsi sebagai berikut:

Tabel 6 Tingkat Efektivitas Pajak

Interval	Tingkat Efektivitas
<60%	Tidak Efektif
60-80%	Kurang Efektif
80-90%	Cukup Baik
90-100%	Efektif
>100%	Sangat Efektif

Sumber: Depdagri, Kepmendagri (1996)

Apabila hasil perhitungan efektivitas pajak restoran, hotel, parkir, dan hiburan menghasilkan angka atau persentase mendekati 100% atau lebih maka pajak tersebut semakin efektif, dan untuk mengukur efektivitasnya dengan membagi realisasi penerimaan pajak dengan target penerimaan pajak dikalikan 100%.

## 2. Analisis Kontribusi *e-Tax* terhadap Peningkatan Pajak Daerah

Rumus yang digunakan untuk menghitung besaran kontribusi adalah sebagai berikut: (Halim, 2004)

$$Ps = \frac{Xn}{Zn} \times 100\%$$

Keterangan:

Ps : Kontribusi *e-Tax*

Xn : jumlah realisasi penerimaan *e-Tax*

Zn : jumlah realisasi penerimaan Pajak Daerah

Penilaian kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah ditentukan berdasarkan rasio. Berikut adalah kriteria nilai kontribusi yang telah disusun oleh Tim Litbang Depdagri Fisipol UGM tahun (1991):

- a. Sangat kurang antara 0% - 10,00%
- b. Kurang antara 10,10% - 20,00%
- c. Cukup antara 20,10% - 30,00%
- d. Sedang antara 30,10% - 40,00%
- e. Baik antara 40,10% - 50,00%

- f. Sangat baik yaitu >50,00%

## H. Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif menurut Creswell (2016) dalam penelitian kualitatif, validitas ini tidak memiliki konotasi yang sama dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas ataupun dengan generalisabilitas dalam penelitian kuantitatif. Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu, sementara itu realibilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten. Validitas merupakan salah satu kekuatan penelitian kualitatif dan didasarkan pada penentuan apakah temuan yang didapat akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca. Istilah-istilah yang banyak ditemukan dalam literatur kualitatif yang membahas validitas seperti kepercayaan (*trustworthiness*), autensitas (*authenticity*), dan kredibilitas (*credibility*). Dan untuk mengukur tingkat validitas dan realibilitas, peneliti menggunakan teknik Triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong. 2011). Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara dari kepala bidang pendataan, pendaftaran dan penetapan, kasi penetapan, dan kasi pendataan. Triangulasi dengan *sumber* ini selain digunakan untuk membandingkan, dapat digunakan untuk mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif

(Moleong, 2011). Kemudian yang kedua adalah dengan *member checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian, menurut Creswell (2016) *member checking* ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi atau tema spesifik ke hadapan partisipan untuk mengecek apakah mereka merasa bahwa laporan/deskripsi tersebut sudah akurat.



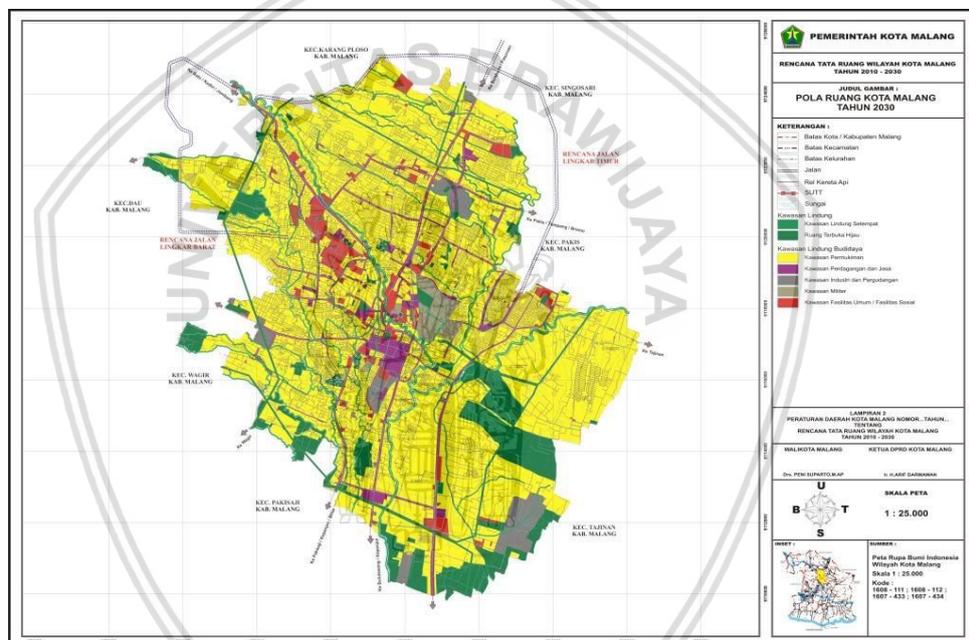
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Umum Kota Malang

Gambar 2 Peta Kota Malang



Sumber: Wikipedia

Kota Malang merupakan kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia tepatnya di 90km sebelah selatan Kota Surabaya yang merupakan salah satu kota terbesar setelah Surabaya. Kota Malang juga merupakan kota terbesar di Indonesia menurut jumlah penduduk. Kota Malang berada di Dataran tinggi yang cukup sejuk dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Malang.

Malangkucecwara atau yang dibaca Malangkusheshwara yang merupakan kata yang tertulis di dalam lambang kota Malang menurut salah satu hipotesa merupakan nama sebuah bangunan suci. Nama bangunan suci itu sendiri ditemukan dalam dua prasasti. Nama Malangkucecwara terdiri dari 3 kata, yaitu mala yang berarti kecurangan, kepalsuandan kebatilan; angkuca yang berarti menghancurkan atau membinasakan dan icwara yang berarti “Tuhan” sehingga Malangkucecwara berarti “Tuhan telah menghancurkan kebatilan”.

Kota Malang mulai tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda terutama ketika mulai di operasikannya jalur kereta api pada tahun 1879. Berbagai kebutuhan masyarakat pun semakin meningkat terutama akan ruang gerak untuk melakukan berbagai kegiatan yang mengakibatkan terjadinya perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan yang sangat pesat seperti dari fungsi pertanian yang berubah menjadi perumahan dan industri.

## **2. Keadaan Geografi dan Geologi**

### **a. Keadaan Geografi**

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 mdpl. Malang merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Secara astronomis letaknya berada di  $112,06^{\circ}$  –  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  –  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
- 2) Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
- 3) Sebelah Barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Luas wilayah yang ada di Kota Malang yang mencapai 110,06 km<sup>2</sup> terbagi menjadi 5 (Lima) kecamatan yang terdiri dari 57 kelurahan, sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Kedungkandang terbagi menjadi 12 kelurahan.
- 2) Kecamatan Sukun terbagi menjadi 11 kelurahan.
- 3) Kecamatan Lowokwaru terbagi menjadi 12 kelurahan.
- 4) Kecamatan Belimbing terbagi menjadi 11 kelurahan.
- 5) Kecamatan Klojen terbagi menjadi 11 kelurahan.

Serta dikelilingi gunung-gunung:

- 1) Gunung arjuno disebelah Utara.
- 2) Gunung Semeru disebelah Timur.
- 3) Gunung Kawi dan Panderman disebelah Barat.
- 4) Gunung Kelud disebelah Selatan.

#### **b. Keadaan Geologi**

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain:

- 1) Bagian Selatan termasuk dataran tinggi yang subur yang cukup luas dan cocok untuk industri.

- 2) Bagian Utara termasuk dataran tinggi yang subur yang cocok untuk pertanian.
- 3) Bagian Timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur.
- 4) Bagian Barat merupakan dataran tinggi yang amat luas yang menjadi daerah pendidikan.

### **3. Jumlah Penduduk Kota Malang**

Menurut hasil sensus penduduk kota Malang pada tahun 2015, penduduk kota Malang adalah sebanyak 2.554.315 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 1.278.511 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1.265.804 jiwa (sumber: BPS provinsi Jawa Timur, <http://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/323/> diakses pada tanggal 11 November 2016).

## **B. Gambaran Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

### **1. Sejarah Singkat Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang pada awalnya disebut dengan Dinas Pendapatan Daerah Kotapraja Malang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 4/U tanggal 1 Januari Tahun 1970. Menunjang pelaksanaan tugas dan menyesuaikan kebutuhan akibat meningkatnya volume dan jenis pekerjaan. Keputusan Walikota Malang Nomor 45/U Tahun 1973 tentang Struktur Organisasi Dinas Pendapatan, maka penyebutannya berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II Malang.

Perkembangan selanjutnya Dinas Pendapatan mengalami beberapa perubahan yang mendasar didukung dengan Peraturan perundangan antara lain:

- a. Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Malang Nomor 18 Tahun 1989 Tentang Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Daerah.
- b. 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 klasifikasinya menjadi tipe A).

Memasuki masa Otonomi Daerah yang terhitung sejak tanggal 1 Januari Tahun 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 yang dijabarkan dalam Keputusan Walikota Malang Nomor 10 Tahun 2001 Tentang Uraian, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Kota Malang.

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua adanya perubahan tersebut terjadi 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.

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang didalamnya terdapat amanah pelimpahan kewenangan penanganan Pajak Bumi dan Bangunan kepada daerah. 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 ke dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang serta Peraturan Walikota Malang Nomor 54 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang.

Pada tanggal 1 (satu) Januari Tahun 2017, Dinas Pendapatan Daerah merubah namanya menjadi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang atau disingkat dengan BP2D. Perubahan nama ini terjadi karena menurut Walikota Malang, Kota Malang mempunyai potensi pendapatan pajak yang sangat besar. Hal tersebut dilihat dari target awal Dispenda untuk mendapatkan pajak daerah sebesar Rp. 282 M dan ternyata realisasinya cukup jauh melebihi target. Hasil yang diperoleh adalah sebesar Rp. 360 M dari pendapatan daerah.

## **2. Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

### **a. Visi**

Menciptakan kinerja yang optimal pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang agar memberikan pelayanan yang baik kepada para Wajib Pajak sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan Pendapatan Daerah.

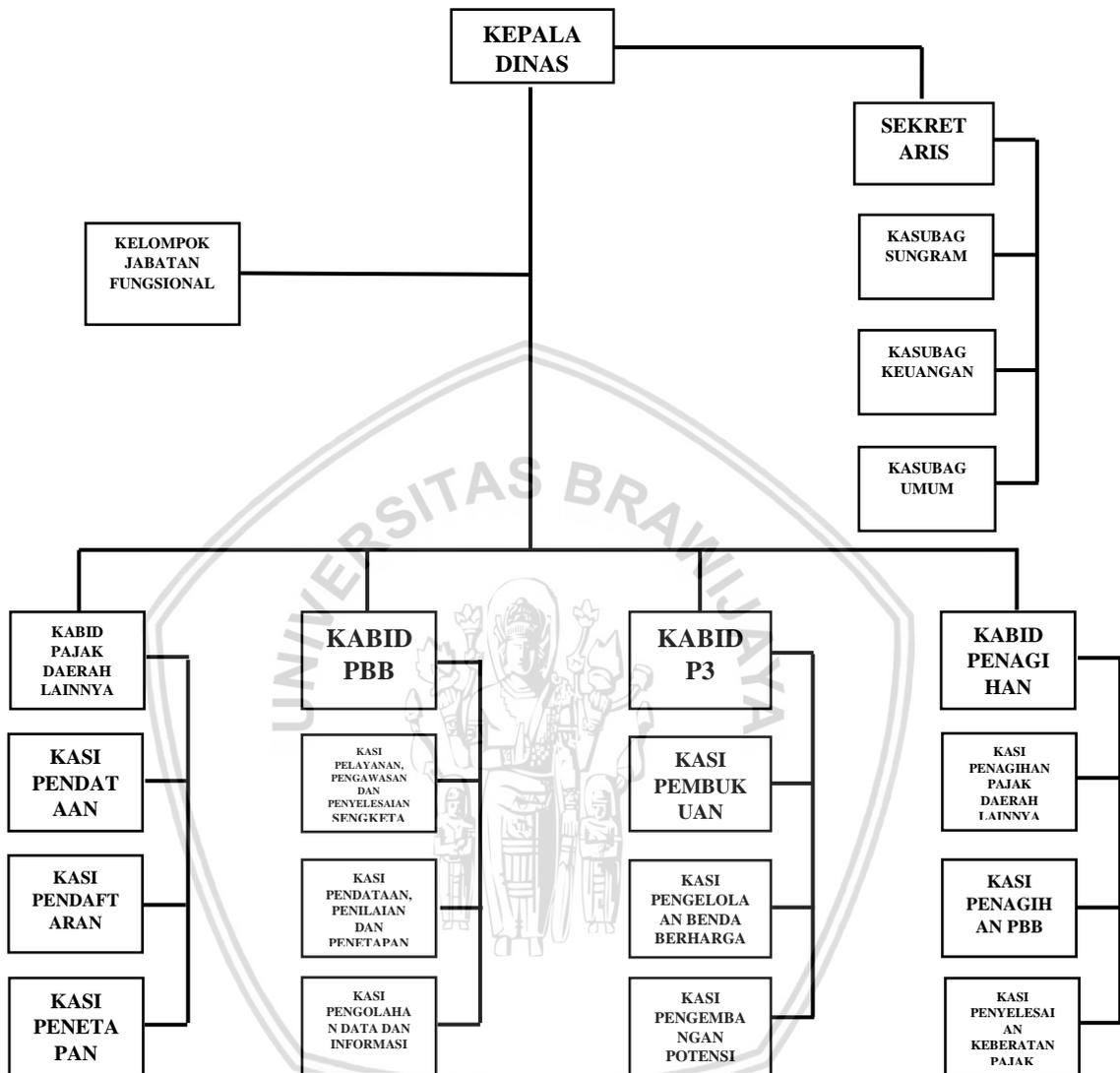
### **b. Misi**

Meningkatkan Pendapatan melalui Intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah.

## **3. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Struktur organisasi yang ada di BP2D Terbagi menjadi beberapa bagian. Setiap bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda-beda. Bagian struktur tersebut menjalani tugasnya masing-masing. Bagian dari Dispenda meliputi Kepala Dinas, Sekretaris yang terdiri dari Subag Sungram, Subag Keuangan, dan Subag Umum. Kepala bidang Pajak Bumi dan Bangunan membawahi Kasi Pelayanan, Pengawasan dan Penyelesaian, Kasi Pendataan, Penilaian dan Penetapan serta Kasi Pengolahan Data. Kepala Bidang Pajak Daerah Lainnya membawahi Kasi Pendapatan, Kasi Pendaftaran, dan Kasi Penetapan. Kepala Bidang Penagihan membawahi Kasi Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan, Kasi Penagihan Pajak Daerah Lainnya, dan Kasi Penyelesaian Keberatan Pajak Daerah Lainnya. Kepala Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi membawahi Kasi Pembukuan dan Pelaporan, Kasi Pengelolaan Benda Berharga, dan Kasi Pengembangan Potensi.

Gambar 3 Struktur Organisasi BP2D Kota Malang



Sumber: BP2D, 2017

#### 4. Uraian Tugas

##### a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi untuk mengkoordinasikan dan melakukan pengendalian internal terhadap unit kerja dibawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

##### b. Sekretariat

1) Tugas sekretariat melaksanakan pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.

##### 2) Fungsi Sekretariat:

- a) Penyusunan Rencana Strategi (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja).
- b) Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA).
- c) Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).
- d) Penyusunan Penetapan Kinerja (PK).
- e) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, keetatalaksanaan, dan kearsipan.
- f) Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan kepustakaan.

- g) Pelaksanaan urusan rumah tangga.
- h) Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian.
- i) Pelaksanaan pembelian atau pengadaan atau pembangunan asset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi.
- j) Pelaksanaan pengadaan blanko benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- k) Pelaksanaan distribusi blanko benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- l) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok fungsi.
- m) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah.
- n) Pengelolaan anggaran.
- o) Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai.
- p) Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan.
- q) Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

- r) Pengkoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- s) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).
- t) Pelaksanaan sistem Pengendalian Intern (SPI).
- u) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/ atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.
- v) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pemungutan pajak daerah.
- w) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah.
- x) Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional.
- y) Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional.
- z) Pengevaluasian dan pelaporan tugas pokok dan fungsi.
- aa) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

c. Bidang Pajak Bumi dan Bangunan

- 1) Tugas Bidang Pajak Bumi dan Bangunan melaksanakan pelayanan, pendataan, penilaian dan penetapan serta pengawasan PBB Perkotaan.

2) Fungsi Bidang Pajak Bumi dan Bangunan:

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pajak dan Bangunan.
- b) Pengumpulan dan pengelolaan data dalam rangka perencanaan teknis pendataan, penilaisan dan penetapan obyek, subyek dan Wajib Pajak PBB Perkotaan dan sistem pengarsipan serta pendokumentasian.
- c) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pemungutan PBB Perkotaan.
- d) Pelaksanaan dan pengawasan pendataan dan penetapan PBB Perkotaan.
- e) Pelaksanaan pemeriksaan obyek, subyek dan Wajib PBB Perkotaan,
- f) Perumusan teknis perhitungan dan penetapan PBB Perkotaan.
- g) Pemeriksaan Nota Perhitungan PBB Perkotaan.
- h) Perumusan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).
- i) Pelaksanaan penilaian obyek, subyek dan Wajib PBB Perkotaan.
- j) Pelaksanaan perhitungan dan penetapan pengenaan PBB Perkotaan.
- k) Pelaksanaan pemungutan PBB Perkotaan.



- l) Pelaksanaan pemeriksaan ketetapan SPPT, SKPD, SKPDT, SKPDKB dan SKPDLB PBB Perkotaan.
- m) Pengendalian pendistribusian SPPT, SKPD, SKPDT, SKPDKB, dan SKKPDLB PBB Perkotaan.
- n) Pemeriksaan permohonan pengurangan dan penundaan pembayaran denda PBB Perkotaan
- o) Penyiapan ketetapan SPPT, SKPD, SKPDKB, dan SKPDLB PBB Perkotaan.
- p) Pelaksanaan penyelesaian keberatan PBB Perkotaan meliputi pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan dan pengurangan sanksi.
- q) Pelaksanaan penyelesaian kelebihan pembayaran atas PBB Perkotaan.
- r) Pelaksanaan penyelesaian sengketa PBB Perkotaan.
- s) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).
- t) Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- u) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- v) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI).
- w) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

- x) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- y) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

d. Bidang Pajak Daerah Lainnya

- 1) Tugas Bidang Pajak Daerah Lainnya melaksanakan pelayanan, pendataan, pendaftaran, penilaian dan penetapan serta pengawasan BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- 2) Fungsi Bidang Pajak Daerah Lainnya:
  - a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
  - b) Pengumpulan dan penolahan data dalam rangka perencanaan teknis pendataan, pendaftaran dan penetapan obyek, subyek dan wajib BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya dan sistem pengarsipan serta pendokumentasian.
  - c) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program dibidang pemungutan BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
  - d) Pelaksanaan dan pengawasan pendaftaran, pendataan, penetapan BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
  - e) Pelaksanaan pemeriksaan obyek, subyek dna wajib BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
  - f) Perumusan teknis perhitungan dan penetapan BPTHB dan Pajak Daerah Lainnya.

- g) Pelaksanaan penilaian obyek, subyek dan waji BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- h) Pelaksanaan perhitungan dan penetapan pengenaan BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- i) Pelaksanaan pemungutan BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- j) Pengendalian pendistribusian SKPD Pajak Daerah Lainnya.
- k) Pengendalian pendistribusian SSPD BPHTB.
- l) Pemeriksaan permohonan pengurangan dan penundaan pembayaran denda BPHTB.
- m) Pengendalian pemrosesan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).
- n) Penyiapan ketetapan SKPD, SKPDKB, SKPDLB, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- o) Pelaksanaan penyelesaian kelebihan pembayaran atas BPHTB Dan Pajak Daerah Lainnya.
- p) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).
- q) Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- r) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).



- s) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI).
- t) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- u) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- v) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokoknya.

e. Bidang Penagihan

- 1) Tugas Bidang Penagihan melaksanakan penagihan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya serta penyelesaian keberatan Pajak Daerah Lainnya.
- 2) Fungsi Bidang Penagihan:
  - i. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Penagihan.
  - ii. Pelaksanaan penagihan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
  - iii. Pelaksanaan penyelesaian keberatan Pajak Daerah Lainnya.
  - iv. Penyusunan laporan realisasi tunggakan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
  - v. Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).
  - vi. Penyimpanan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut Hasil Pemeriksaan.

- vii. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
  - viii. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI).
  - ix. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
  - x. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
  - xi. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dengan tugas pokoknya.
- f. Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi
- 1) Tugas Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi melaksanakan pembukuan dan pelaporan, pengelolaan benda berharga dan pengembangan potensi PBB Perkotaan, BPTHB dan Pajak Daerah Lainnya.
  - 2) Fungsi Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi:
    - a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi.
    - b) Pengumpulan dan pengelolaan data dalam rangka perencanaan teknis pembukuan, pelaporan, pengelolaan benda berharga dan pengembangan potensi PBB Perkotaan, BPTHB dan Pajak Daerah Lainnya.
    - c) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pembukuan dan pengembangan potensi.

- d) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka pembukuan dan pelaporan realisasi penerimaan pendapatan lain-lain yang sah.
- e) Pencatatan ke buku jenis Pajak Daerah terhadap penerimaan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- f) Penelitian dan pengendalian terhadap pembukuan dan pencatatan realisasi penerimaan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya serta pendapatan lain-lain yang sah yang dipungut.
- g) Penelitian terhadap akurasi pelaporan realisasi penerimaan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah lainnya serta pendapatan lain-lain yang sah yang dipungut secara berkala.
- h) Penyusunan laporan tunggakan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- i) Penyusunan laporan realisasi tunggakan PBB Perkotaan, BPHTB, dan Pajak Daerah Lainnya.
- j) Pembuatan Laporan secara berkala (Bulanan dan Tahunan) target dan realisasi penerimaan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya serta pendapatan lain-lain yang sah yang dipungut.

- k) Pengelolaan benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- l) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka pengelolaan benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- m) Penyusunan rencana kebutuhan benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya setiap tahunnya.
- n) Pencatatan penerimaan, pengeluran dan pengendalian benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- o) Pengelolaan distribusi benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- p) Penyusunan laporan secara berjangka jumlah persediaan benda-benda berharga PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- q) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan pengembangan potensi dan peningkatan penerimaan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- r) Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.

- s) Pengkajian potensi PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- t) Pelaksanaan pembinaan teknis pemungutan di bidang pemungutan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- u) Pelaksanaan pengkajian implementasi produk hukum daerah yang berkaitan dengan PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah Lainnya.
- v) Pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA).
- w) Penyiapan bahan dalam rangka pemeriksaan dan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- x) Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).
- y) Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI).
- z) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- aa) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- bb) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas pokoknya.

## **5. Tugas Pokok dan Fungsi**

- a. Tugas Pokok

Badan Pelayanan Pajak melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan pendapatan daerah.

b. Fungsi

Dinas Pendapatan daerah memiliki 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.
- 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 pembeda, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayarat atas PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak Daerah lainnya.

- 9) Pembinaan dan pembukuan serta pelaporan atas pemungutan dan penyetoran PBB Perkotaan, BPHTB dan Pajak 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, BPHTB dan Pajak Daerah lainnya.
- 15) Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan asset 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 dan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya.
- 18) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kearsipan.
- 19) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).



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

## 6. Strategi dan Kebijakan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Strategi Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang diuraikan dalam berbagai kebijakan, program dan kegiatan sebagai berikut:

- a. Diversifikasi pola pemungutan Pajak Daerah.
- b. Meningkatkan kualitas database potensi Pajak Daerah.
- c. Meningkatkan kesadaran Wajib Pajak Daerah dalam membayar Pajak Daerah.

- d. Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM).
- e. Perbaikan manajemen kelembagaan.
- f. Pengelolaan keuangan daerah sesuai program dan kegiatan.

Arah kebijakan adalah pedoman untuk mengarahkan rumusan strategi yang dipilih agar lebih terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran selama 5 (lima) tahun. Rumusan arah kebijakan merasionalkan pilihan strategi agar memiliki fokus dan sesuai dengan pengaturan pelaksanaannya. Arah kebijakan mempunyai fokus waktu dan pencapaian tersendiri dalam hal pelaksanaannya. Pada tiap arah kebijakan terdapat strategi-strategi yang dilaksanakan pada waktu tertentu. Fokus tersebut diharapkan bisa mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

#### **7. Tujuan dan Sasaran Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang**

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan misinya. Tujuan yang ingin dicapai antara lain:

- a. Meningkatkan penerimaan pajak daerah.
- b. Meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.
- c. Mewujudkan pengelolaan keuangan daerah yang efektif dan efisien dengan prinsip transparan dan akuntabel.

Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang memiliki sasaran sesuai dengan tujuan. Sasaran-sasaran tersebut antara lain:

- a. Meningkatnya penerimaan pajak daerah.
- b. Meningkatnya pelayanan publik yang berkualitas.

- c. Terwujudnya pengelolaan keuangan daerah yang efektif dan efisien dengan prinsip transparan dan akuntabel.

## C. Penyajian Data

### 1. Efektivitas *e-Tax*

Perpajakan merupakan suatu sistem di dalam satu negara, dimana sistem ini digunakan untuk memungut pungutan dalam bentuk kontribusi yang nantinya digunakan untuk pembangunan negara tidak terkecuali di daerah-daerah. Pajak daerah merupakan salah satu penopang pajak negara dalam cakupan yang lebih kecil seperti provinsi, kota hingga kabupaten. Jenis pajak yang ada di dalam pajak daerah pun beragam, seperti penerangan jalan, reklame, air tanah, hotel, restoran, parkir, dan hiburan.

*e-Tax* pertama kali diterapkan di DKI Jakarta pada tahun 2009. Penerapan sistem *online* di Jakarta ini termasuk dalam lima Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah Pemerintah DKI Jakarta. Program tersebut adalah peningkatan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat *Drive Thru*, pelaksanaan sistem *online* antara Dinas Pelayanan Pajak dengan Wajib Pajak, pengoptimalisasian penerimaan Pajak daerah dengan menargetkan 812 jumlah Wajib Pajak pada enam jenis pajak, dan pelaksanaan operasional pelayanan samsat keliling ([www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id), diakses pada 2 Oktober 2017). Pemungutan pajak menggunakan sistem online diterapkan pada pajak hiburan, pajak hotel, pajak restoran dan pajak parkir. Pemda DKI Jakarta sudah menguji coba sistem *online* sejak tahun 2009. Pada tahun

2010 Pemda DKI Jakarta menargetkan 800 Wajib Pajak dan meningkat menjadi 3000 WP pada tahun 2011.

Sedangkan penerapan *e-Tax* di Kota Malang dilaksanakan pada bulan Oktober 2013, namun *e-Tax* efektif digunakan di tahun 2014. Pengadopsian aplikasi ini diawali dari DKI Jakarta yang pada saat itu dijabat oleh Bapak Joko Widodo dan Bapak Basuki Tjahaja Purnama. Kota Malang melalui walikota nya Bapak Mochamad Anton langsung mengadopsi sistem *e-Tax* tersebut kedalam pemda kota Malang untuk menyerap pajak dari 4 sektor, yaitu pajak hotel, restoran, hiburan, dan pajak parkir. Seperti yang dijelaskan oleh ke 3 informan sebagai berikut:

Informan 1 selaku Kasi Penetapan mengatakan: *“Tahun 2015 e-tax sudah berjalan secara efektif di Kota Malang.”* Sedangkan Informan 2 selaku Kasi Pendataan menyampaikan *“E-tax diterapkan sejak tahun 2014.”* Informan 3 selaku Kepala bidang pendataan, pendaftaran, penetapan sebagai berikut:

*“E-Tax diberlakukan di Malang, sejak 28 Oktober 2013. Kota Malang ini mengadopsi penuh dari PemProv DKI. Sewaktu itu Gubernurnya adalah Pak Jokowi dan Wakil gubernurnya Pak Ahok. Dengan sistem itu, akhirnya Walikota Malang, Abah Anton langsung menuju Jakarta untuk studi banding penerapan pajak online.”* (Senin, 12 juni 2017 pukul 13.05)

Informan 1 juga menjelaskan mengapa hanya dari 4 sektor pajak daerah saja yang dapat menggunakan e-Tax sebagai berikut:

*“Keempat pajak ini adalah self assessment. Pajak hotel, parkir, restoran dan hiburan itu menghitung pajak sendiri. E-tax ini adalah untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran.”*

Sedangkan informan 2 menjelaskan:

*“Hanya meliputi 4 pajak, karena kita memang menjalin objek pajak yang nilainya besar dulu, karena mereka telah menggunakan komputerisasi. Namun meskipun objek pajak tersebut telah terkomputerisasi, kami masih harus mencocokkan dengan milik kita. Jadi mereka harus mencocokkan dengan vendornya, lalu bisa kita pasang e-tax.”*

Informan 3 menjelaskan:

*“Kemudian, mengapa hanya 4 pajak, itu karena 4 pajak ini adalah self assessment. Hotel, parkir, restoran dan hiburan itu menghitung pajak sendiri. E-tax ini adalah untuk mempermudah pelaporan dan pembayaran.”*

**a. Latar Belakang, Tujuan, Manfaat**

*e-Tax* dilatarbelakangi untuk kemudahan, transparansi, dan sebagai salah satu upaya modernisasi perpajakan di Indonesia. Penjelasan latar belakang, tujuan, dan manfaat *e-Tax* dijelaskan oleh informan 1 selaku Kasi Penetapan sebagai berikut:

*“E-tax itu adalah untuk kejujuran juga. Kemudian tujuan utamanya adalah untuk mempermudah wajib pajak, sehingga tidak perlu bertemu langsung atau face to face. Jadi membuat wajib pajak mudah untuk melaporkan dan membayarkan. Ketika wajib pajak harus meluangkan waktu untuk ke BPPD ini, dengan kondisi jalanan yang macet, maka wajib pajak memerlukan waktu satu hingga dua jam. Untuk menghindarkan usaha mereka, maka e-tax ini diperlukan.”*

Menurut Informan 2 selaku Kasi Pendataan, latar belakang, tujuan dan manfaat *e-Tax* adalah:

*Kami ingin mempermudah WP dan untuk transparansi. WP tidak perlu repot-repot mengirim laporan WP atau mengunjungi BPPD, karena otomatis setiap bulannya sudah terpantau. Pembayaran juga dapat melalui autodebit BRI. Kami sebagai instansi pelayanan masyarakat, ingin*

*memberikan pelayanan yang termudah bagi masyarakat. Selanjutnya adalah untuk transparansi dan meningkatkan pendapatan.*

Informan 3 selaku Kepala Bidang pendataan, pendaftaran, penetapan menambahkan latar belakang, tujuan, manfaat *e-Tax* sebagai berikut:

*“Tujuan dan manfaat e-tax ini antara lain untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Sehingga mengurangi face to face antar fiskus dan WP. Juga untuk efisiensi perorangan, organisasi, serta paperless. Kemudian untuk latar belakang e-tax adalah semangat untuk peningkatan pelayanan, agar lebih bagus dan transparan.”*

Keterangan-keterangan tersebut bermakna bahwa tujuan utama diciptakannya *e-Tax* ialah untuk mempermudah, transparansi dan juga meningkatkan pendapatan. Selain tujuan utama, manfaat utama *e-Tax* ini ialah untuk kejujuran, bahwa adanya sistem *online* seperti ini mengurangi adanya *face to face* sehingga kemungkinan untuk menyuap dan pungli dapat berkurang secara signifikan. Selain kepastian, kemudahan, dan transparansi, *e-Tax* juga bermanfaat bagi kedua pihak baik wajib pajak maupun petugas pajak dari segi administrasinya. Selain dari tujuan dan manfaat muncul terlebih dahulu latar belakang utama diciptakannya *e-Tax* agar wajib pajak lebih dimudahkan karena BP2D selaku instansi pemerintah juga ingin memberikan pelayanan yang termudah, yang terbaik bagi masyarakat.

#### **b. Hambatan Penerapan *e-Tax***

Awal penerapan *e-Tax* tentu saja terdapat hambatan-hambatan yang terjadi. Berikut penjelasan informan 1 mengenai hambatan *e-Tax* sebagai berikut:

*“Hambatan yang utama adalah kita kurang sosialisasi. Tetapi setelah mereka mengetahui manfaatnya, kita bisa mengetahui omzetnya mereka. Mereka pun tidak perlu jauh-jauh kesini untuk membayar. Langsung bisa ke bank. Memang awalnya kita kesulitan karena kurangnya sosialisasi. Namun setelah berjalannya e-tax, banyak yang meminta untuk dipasang. Karena mereka terlihat nyaman dengan penggunaan e-tax. Mereka tidak perlu bertemu dengan kita.”*

Informan 2 selaku kasubid penetapan menambahkan hambatan saat awal penerapan *e-Tax* di kota Malang sebagai berikut:

*“Wajib pajak masih belum paham mengenai e-tax. Ketika kita mau menerapkan e-tax, tidak serta merta WP mau menggunakan e-tax. Anggaran WP adalah seluruh omzet dan penerimaannya terbuka, padahal tidak. Maka kami menyusun pertemuan dengan pihak IT WP, agar WP lebih paham mengenai e-tax.”*

Informan 3 menyampaikan hambatan awal untuk menjalankan *e-Tax* adalah:

*“Hambatannya adalah, alat yang dimiliki masing-masing WP itu sangat beragam. Ada yang menggunakan kalkulator, cash register, program beli, dan ada yang memakai vendor. Dengan beragamnya alat itulah, akhirnya kita memetakan alat mana yang bisa di support oleh alat e-Tax yang dari BRI itu.”*

Jadi hambatan terbesar sistem *e-Tax* ini adalah pada saat awal pengenalannya saja. Wajib pajak yang belum paham mengenai sistem ini cenderung takut atau enggan untuk dipasang aplikasi tersebut karena berbagai alasan yang terlalu mencakup internal perusahaan. Namun setelah mereka paham dan mengerti betul bahwa tidak semua data yang diambil hanya yang terkait dengan penjualan saja, WP justru merasa dimudahkan oleh aplikasi ini bahkan merasa nyaman. Kemudian dari segi sistem yang berbeda-beda disetiap WP juga menjadi hambatan. Beragamnya alat yang

dimiliki WP menjadi hambatan untuk memetakan mana yang bisa support dengan alat *e-Tax* ini.

**c. Efektivitas *e-Tax***

Program *e-Tax* sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan pajak daerah Kota Malang. Hal tersebut didukung oleh peningkatan realisasi yang terus meningkat dari tahun ke tahunnya. *e-Tax* meliputi 4 sektor pajak yakni, pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir. Karena itu peneliti akan membahas penerimaan dari 4 sektor pajak tersebut dari sebelum adanya *e-Tax* hingga setelah adanya *e-Tax*. Jumlah penerimaan pajak dari sektor pajak restoran, hiburan, parkir, dan hotel yang mengalami peningkatan di setiap tahunnya memungkinkan adanya efektivitas *e-Tax*. Berikut data tentang perkembangan realisasi dan target pajak daerah kota Malang dari tahun 2012 - 2016.

Tabel 7 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir Tahun 2012 s/d 2016

Tahun	Jenis Pajak	Target	Realisasi
2012	Pajak Hotel	8.913.290.057,77	9.785.519.979,40
	Pajak Restoran	18.006.103.686,81	20.302.610.876,34
	Pajak Hiburan	1.972.988.350,00	3.134.172.824,60
	Pajak Parkir	1.272.609.127,00	1.796.786.915,00
2013	Pajak Hotel	11.115.346.405,15	13.934.800.659,87
	Pajak Restoran	21.437.718.910,80	25.479.671.734,31

	Pajak Hiburan	3.451.736.261,10	4.083.522.176,70
	Pajak Parkir	1.693.911.094,77	1.939.867.733,00
2014	Pajak Hotel	17.169.937.868,68	25.069.025.889,87
	Pajak Restoran	28.476.534.584,04	30.473.735.164,90
	Pajak Hiburan	4.542.595.922,35	5.140.722.135,41
	Pajak Parkir	1.947.997.758,99	2.643.529.810,00
2015	Pajak Hotel	22.131.094.351,27	31.828.275.728,43
	Pajak Restoran	28.476.534.584,04	39.071.552.684,22
	Pajak Hiburan	4.943.004.465,24	6.031.213.792,94
	Pajak Parkir	2.501.998.407,60	3.662.965.828,90
2016	Pajak Hotel	27.680.570.200,00	37.857.637.844,26
	Pajak Restoran	34.976.534.500,00	47.498.229.279,39
	Pajak Hiburan	5.543.000.000,00	6.610.023.251,65
	Pajak Parkir	3.501.998.000,00	4.887.815.130,00

Sumber: BP2D Kota Malang, 2017

Efektivitas merupakan pencapaian hasil dari suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mengetahui apakah suatu program atau kegiatan telah berjalan efektif. Efektivitas dapat diukur dari segi persepsi dan angka-angka. Efektivitas dari segi persepsi dapat diukur dari mutu, daya guna / manfaat, dan intensitas yang akan dicapai. Indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mutu

Mutu meliputi kelemahan dan keunggulan *e-Tax*, sebagaimana yang dipaparkan oleh informan 1 sebagai berikut:

*“Kelemahan e-tax itu adalah koneksi internetnya, masih sering trouble. Jadi kita kesulitan. Kemarin, kan ada isu-isu virus, jadi kami tidak bisa membuka data selama beberapa hari demi kepentingan bersama, agar tidak terkena virus itu.”*

Sedangkan informan 2 menyampaikan:

*“Keunggulannya adalah bisa kita pantau. Kalau kelemahannya, beberapa WP dapat memalsukan. Misalkan travel, mereka dapat memasukkan travel ke hotel-hotel dengan harga berbeda tanpa pajak. Jadi kamar hotel yang seharusnya berharga 600.000, jika di travel bisa hanya 550.000 termasuk pajak. Selanjutnya adalah hal-hal tertentu yang dibayar melalui transfer atm, tidak dapat kita pantau. Maka masih bergantung terhadap tingkat kejujuran WP.”*

Informan 3 menyampaikan keunggulan dan kelemahan *e-Tax* sebagai berikut:

*“Keunggulan e-tax adalah mempermudah pelaporan dan pembayaran, sehingga lebih efisien dan efektif. E-tax juga hemat, paperless, serta ada transparansi data. Kalau kelemahannya, karena belum semua WP menggunakan alat yang support, sehingga hanya sebagian saja yang sudah support dan ada vendornya yang bisa terpasang e-tax. Aplikasi e-tax ini dari kami tidak mengeluarkan biaya sama sekali, dari BRI termasuk maintenancenya.”*

b. Daya Guna/Manfaat

Daya guna/manfaat meliputi apakah program *e-tax* mudah atau rumit digunakan, sebagaimana yang dipaparkan oleh informan 1 sebagai berikut:

*“Iya, e-tax sangat jelas memudahkan bagi wajib pajak dan fiskus. Saya tidak perlu meminta SPTPD dan segala macam, saya bisa melihat di aplikasi langsung. Wajib pajak juga tidak perlu membawa persyaratan-persyaratan tersebut, karena sudah bisa dilihat hanya dari komputer. E-tax ini pun mudah dipelajari.”*

Menurut informan 2, kemudahan atau kerumitan *e-Tax* dijelaskan sebagai berikut:

*“WP masih merasa bahwa dengan dipungut pajak 10%, mereka akan kehilangan pelanggan. Untuk menyelaraskan penggunaan e-tax dengan WP masih susah.”*

Informan 3 menyampaikan sebagai berikut:

*“Jika orang IT, maka lebih memudahkan. Maka sewaktu koordinasi dengan masing-masing WP, kami bertemu dengan vendor dan IT WP tersebut serta pemiliknya. Karena bahasanya adalah untuk memudahkan pelaporan dan pembayaran. Tidak mengganggu sistem yang ada, sehingga WP yang selama ini sudah pernah mengikuti maka lebih memudahkan.”*

c. Intensitas yang Akan Dicapai.

Intensitas yang akan dicapai meliputi peningkatan kesadaran masyarakat setelah adanya *e-tax*, sebagaimana yang dipaparkan oleh informan 1 sebagai berikut:

*“Saya rasa masyarakat jika mendengar kata pajak, itu terkesan negatif. Kalau mereka sudah memasang e-tax, dan tahu kenyamanan penggunaan e-tax, maka banyak masyarakat yang ingin memasang e-tax. Karena e-tax ini sangat memudahkan. Tidak memerlukan biaya, waktu, dll. Menurut saya sih kesadaran masyarakat meningkat setelah adanya e-tax.”*

Informan 2 menyampaikan sebagai berikut:

*“Menurut saya, secara umum meningkat. Namun memang hanya beberapa restaurant yang sudah terkomputerisasi saja yang bisa menggunakan e-tax. Jika alat WP tidak selaras dengan alat kami, maka itupun tidak dapat dipasang e-tax.”*

Informan 3 menambahkan peningkatan kesadaran masyarakat sebagai berikut:

*“Kalau dari peningkatan, itu cukup tinggi. Karena setiap target setiap tahunnya itu selalu terlampaui. Kami banyak memotivasi dan menyampaikan kegiatan-kegiatan mulai dari sosialisasi, yang bersifat persuasif maupun penindakan. Penindakan itu memang diperlukan untuk WP yang bandel. Setiap tahun, kami ada kegiatan gebyar sadar pajak. Gebyar sadar pajak itulah wujud terimakasih kami terhadap masyarakat yang membayar pajak bisa diberikan kupon jalan sehat gratis dan ada doorprizenya.”*

Efektivitas secara umum menunjukkan seberapa jauh tercapainya suatu tujuan atau target yang sebelumnya ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya tercapai. Semakin besar hasil yang dicapai, maka semakin besar pula tingkat efektivitasnya. Analisis tingkat efektivitas dihitung berdasarkan rasio antara realisasi penerimaan pajak dengan target yang sudah dicanangkan. Untuk mengetahui tingkat efektivitas e-Tax dari segi angka atau presentase, maka digunakan rumus berikut:

$$\text{Rumus Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{100\% \times \text{Target Penerimaan Pajak}}$$

Tahun 2014:

$$\text{Efektivitas Pajak Hotel} = \frac{25.069.025.889,87}{100\%} \times 100\%$$

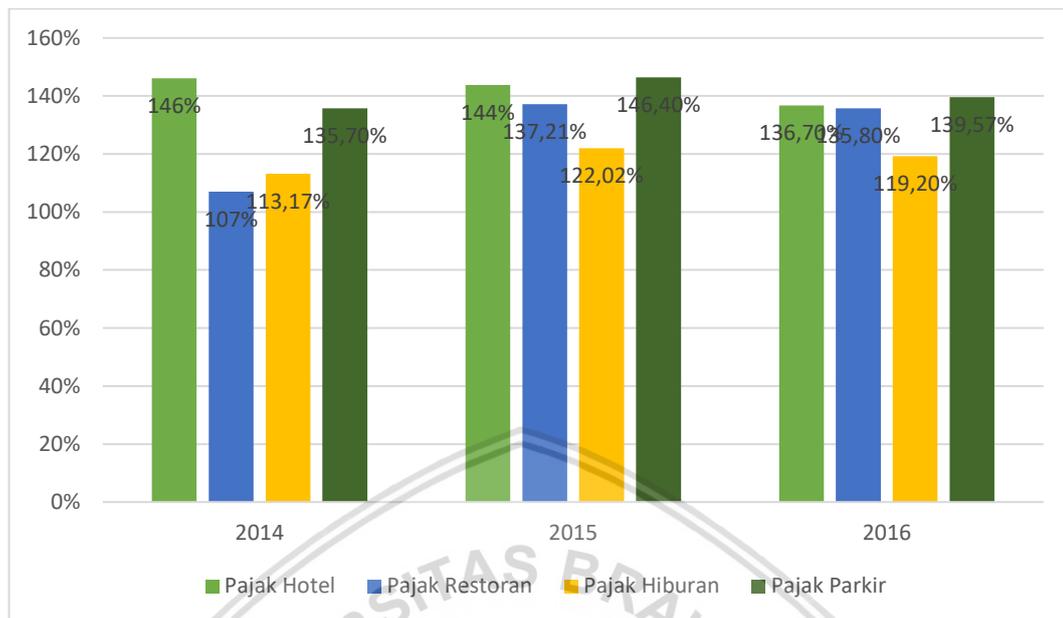
		17.169.937.868,68
	=	146,01%
Efektivitas Pajak Restoran	=	$\frac{30.473.735.164,90}{28.476.534.584,04} \times 100\%$
	=	107,01%
Efektivitas Pajak Hiburan	=	$\frac{5.140.722.135,41}{4.542.595.922,35} \times 100\%$
	=	113,17%
Efektivitas Pajak Parkir	=	$\frac{2.643.529.810,00}{1.947.997.758,99} \times 100\%$
	=	135,70%
Tahun 2015:		
Efektivitas Pajak Hotel	=	$\frac{31.828.275.728,43}{22.131.094.351,27} \times 100\%$
	=	143,82%
Efektivitas Pajak Restoran	=	$\frac{39.071.552.684,22}{28.476.534.584,04} \times 100\%$
	=	137,21%
Efektivitas Pajak Hiburan	=	$\frac{6.031.213.792,94}{4.943.004.465,24} \times 100\%$
	=	122,02%
Efektivitas Pajak Parkir	=	$\frac{3.662.965.828,90}{2.501.998.407,60} \times 100\%$
	=	146,40%

Tahun 2016:

$$\begin{aligned}
 \text{Efektivitas Pajak Hotel} &= \frac{37.857.637.844,26}{27.680.570.200,00} \times 100\% \\
 &= 136,70\% \\
 \text{Efektivitas Pajak Restoran} &= \frac{47.498.229.279,39}{34.976.534.500,00} \times 100\% \\
 &= 135,80\% \\
 \text{Efektivitas Pajak Hiburan} &= \frac{6.610.023.251,65}{5.543.000.000,00} \times 100\% \\
 &= 119,20\% \\
 \text{Efektivitas Pajak Parkir} &= \frac{4.887.815.130,00}{3.501.998.000,00} \times 100\% \\
 &= 139,57\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan efektivitas diatas, dapat diketahui bahwa efektivitas *e-Tax* selalu berada diatas 100%. Efektivitas *e-Tax* Kota Malang dapat digambarkan melalui grafik dibawah ini:

Gambar 4 Grafik Efektivitas *e-Tax* Tahun 2014 - 2016 (dalam persen)



Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Jika dilihat dari grafik diatas, terdapat fluktuasi efektivitas. Penyebab naik-turunnya efektivitas *e-Tax* tersebut dipaparkan oleh informan 1 sebagai berikut:

*“Karena pajak kita selalu naik, dan targetnya naik, namun kita tidak pernah dibawah target. Karena kita ingin setiap tahun target meningkat. Nah untuk menghitung persentase itu kan otomatis dipasangkan dengan target. Bisa juga dari pertumbuhan ekonomi di kota malang ini.”*

Informan 2 menyampaikan bahwa:

*“Pertama tergantung situasi diluar. Misalkan hiburan, itu masih tergantung dari jumlah WPnya. Ada beberapa usaha yang tutup, sehingga masih berfluktuasi.”*

Informan 3 menambahkan penyebab naik-turunnya efektivitas *e-Tax* sebagai berikut:

*“Mungkin seperti ini, misalkan target penerimaan hotel 100 dan realisasinya 150, sehingga capaiannya kan 150%. Nah jika targetnya 150 dan capaiannya 145, berarti tidak mencapai 150%. Target setiap tahun naik, sedangkan realisasinya rata-rata ada yang sangat tinggi dan ada yang tidak terlalu tinggi.”*

*Kalau hotel kan tidak bisa selalu tinggi, misal sewaktu bulan Ramadhan itu tinggi, sama seperti pada akhir tahun atau long weekend. Tingkat okupansi hotel memang dalam satu tahun tidak konstan. Sama dengan restoran, selalu ada fluktuasi.”*

## 2. *e-Tax* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah

### a. Keterkaitan *e-Tax* dengan Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Malang

*e-Tax* merupakan suatu proses pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dan juga petugas pajak. *e-Tax* diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak daerah. Seperti yang dikatakan oleh informan 1 mengenai keterkaitan *e-Tax* dengan peningkatan penerimaan pajak daerah kota malang sebagai berikut:

*”Dengan adanya e-tax, mereka membayar secara online. Maka pajaknya pun meningkat. Setiap transaksi, saya rasa lebih jujur ketika terkomputerisasi dibandingkan dengan dia menulis sendiri. Jadi dari situ, pajaknya bisa meningkat.”*

Seperti yang dikatakan pada informan diatas bahwa dengan adanya *e-Tax* pembayaran secara *online* seperti ini bisa lebih jujur, terkomputerisasi. Jadi dengan demikian pajaknya pun dapat meningkat. Selain dari kejujuran dan lebih terkomputerisasi informan 2 menambahkan keterkaitan *e-Tax* dengan peningkatan pajak daerah kota malang sebagai berikut:

*”Setelah menggunakan e-tax, pendapatan pajak daerah meningkat. Misalkan WP yang hanya 20 jutaan, bisa meningkat hingga dua kali lipat. E-tax dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah karena setiap transaksi dapat kami pantau. Istilahnya real time, kami dapat mengetahui transaksi-transaksi pada saat itu juga.”*

Informan 3 juga menyampaikan bahwa:

*“E-tax ditujukan untuk mempermudah pelayanan pelaporan dan pembayaran, jika WP selama ini sudah melakukan pelaporan dan pembayaran dengan benar, maka e-tax bisa dikatakan tidak berpengaruh terhadap WP tersebut. Namun, WP yang belum melakukan pelaporan dan pembayaran dengan benar maka e-tax berpengaruh sangat besar dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah.”*

Pernyataan diatas menjelaskan dengan adanya *e-Tax* secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah kota Malang karena dengan sistem komputerisasi seperti ini petugas juga dapat mengecek secara *real time*, petugas dapat memantau dan mengetahui transaksi yang terjadi dari sistem tersebut, hal inilah tentunya dapat meningkatkan kejujuran dari wajib pajak serta dapat meningkatkan pajak daerah pada akhirnya.

#### **b. Kontribusi *e-Tax* terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah**

Kontribusi dapat didefinisikan sebagai sumbangan. Kontribusi *e-Tax* terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah kota Malang berarti sumbangan dari *e-Tax* terhadap keseluruhan pendapatan pajak daerah kota Malang. Badan Pelayanan Pajak Daerah kota Malang menjalankan program *e-Tax* terhadap 4 jenis pajak daerah. Empat jenis pajak tersebut antara lain adalah pajak parkir, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak hotel. Kontribusi *e-Tax* terhadap pendapatan pajak daerah dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kontribusi } e - \text{Tax} = \frac{\text{Realisasi } e - \text{Tax}}{\text{Realisasi Pajak Daerah}} \times 100\%$$

Keterangan:

Realisasi *e-Tax* = Total realisasi pajak parkir, restoran, hiburan, dan hotel.

Realisasi pajak daerah = Total realisasi pajak daerah kota Malang

Data berikut merupakan total penerimaan pajak daerah kota Malang (dalam jutaan rupiah):

Tabel 8 Penerimaan *e-Tax* dan Pajak Daerah Kota Malang (dalam Jutaan Rupiah)

Jenis Pajak	2012	2013	2014	2015	2016
Pajak Hotel	9.785	13.934	25.069	31.828	37.857
Pajak Restoran	20.302	25.479	30.473	39.071	47.498
Pajak Hiburan	3.134	4.083	5.140	6.031	6.610
Pajak Parkir	1.796	1.939	2.643	3.662	4.887
$\Sigma$ Realisasi e-Tax	35.019	45.437	63.948	80.594	96.853
Pajak Reklame	9.256	10.716	19.390	19.557	22.101
Pajak Penerangan Jalan	29.144	33.996	39.941	45.805	47.586
Pajak Air Bawah Tanah	509	694	819	777	809
BPHTB	84.711	99.810	101.525	111.466	144.892
PBB	84.711	47.843	53.881	48.482	62.416
$\Sigma$ Realisasi Pajak Daerah	243.351	238.499	279.506	316.682	374.641

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

Perhitungan kontribusi keempat jenis pajak tersebut terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah kota Malang adalah sebagai berikut:

Tahun 2012

$$\begin{aligned} \text{Kontribusi } e\text{-Tax} &= \frac{35.019.090.595,34}{243.351.950.370,85} \times 100 \% \\ &= 14 \% \end{aligned}$$

Tahun 2013

$$\begin{aligned} \text{Kontribusi } e\text{-Tax} &= \frac{45.437.862.303,88}{238.499.748.161,57} \times 100 \% \\ &= 19 \% \end{aligned}$$

Tahun 2014

$$\begin{aligned} \text{Kontribusi } e\text{-Tax} &= \frac{63.948.213.000,18}{279.506.657.555,87} \times 100 \% \\ &= 23 \% \end{aligned}$$

Tahun 2015

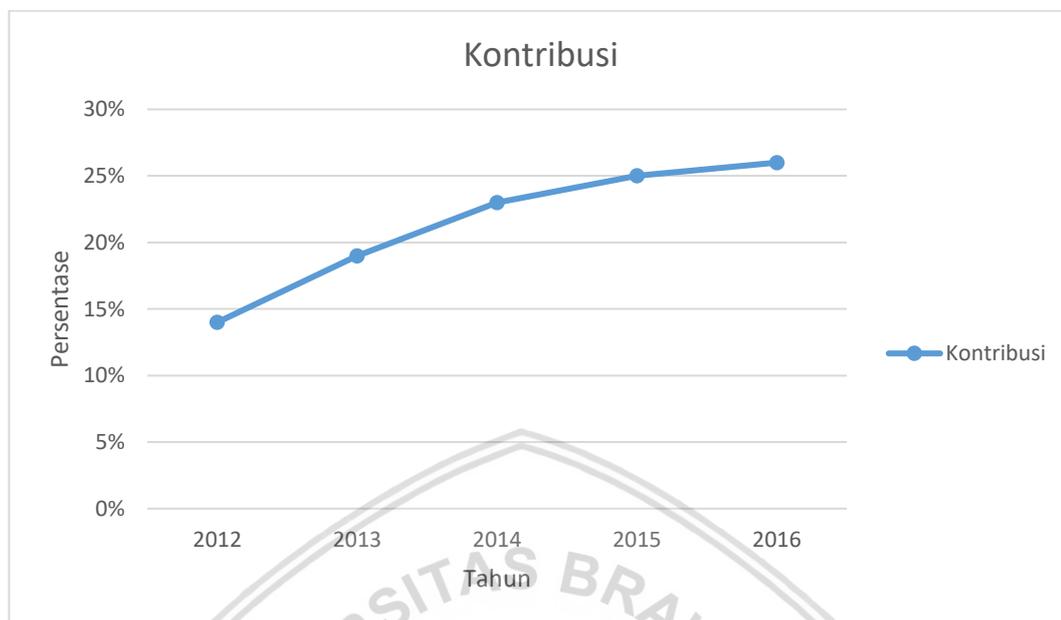
$$\begin{aligned} \text{Kontribusi } e\text{-Tax} &= \frac{80.594.008.034,49}{316.682.891.173,76} \times 100 \% \\ &= 25 \% \end{aligned}$$

Tahun 2016

$$\begin{aligned} \text{Kontribusi } e\text{-Tax} &= \frac{96.853.705.505,30}{374.641.673.419,65} \times 100 \% \\ &= 26 \% \end{aligned}$$

Gambar 5 Grafik Kontribusi Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir terhadap

Pajak Daerah



*Sumber: Olahan Peneliti, 2017*

Grafik diatas menunjukkan peningkatan kontribusi pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir terhadap penerimaan pajak daerah. Setelah penerapan *e-Tax* pada tahun 2014, kontribusi keempat pajak tersebut sebesar 23%. Pada tahun 2015, kontribusi keempat pajak tersebut sebesar 25%. Sedangkan pada tahun 2016, kontribusi keempat pajak tersebut adalah 26%. Berdasarkan nilai kontribusi tersebut, maka kontribusi keempat pajak tersebut dapat dikategorikan cukup (antara 20,10%-30,00%).

Tabel 9 Triangulasi Data

NO.	KATEGORI	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3
<b>Penggunaan e-Tax</b>				
1.	Awal penggunaan e-Tax	E-tax efektif digunakan sejak tahun 2015.	E-tax diterapkan sejak tahun 2014.	E-tax mulai digunakan pada 28 Oktober 2013.
2.	Penyebab hanya 4 pajak yang menggunakan e-tax	Pajak-pajak tersebut telah menggunakan komputerisasi.	Pajak-pajak tersebut telah menggunakan komputerisasi.	Pajak tersebut menggunakan self assessment.
3.	Hambatan	Kurangnya sosialisasi	Kurangnya sosialisasi	Alat WP yang beragam, sehingga hanya beberapa alat yang dapat menggunakan e-tax.
4.	Latar belakang, tujuan, dan manfaat	Untuk mempermudah wajib pajak dan fiskus.	Untuk mempermudah dan transparansi.	Untuk mempermudah pelayanan pelaporan dan pembayaran.
<b>e-Tax dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah</b>				
1.	Apakah e-Tax dapat meningkatkan	Ya.	Ya.	Ya.

	pendapatan pajak daerah?			
2.	Bagaimana e-Tax dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah?	E-tax dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah karena pajak-pajak tersebut telah menggunakan sistem komputerisasi.	E-tax dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah karena pajak-pajak tersebut telah menggunakan sistem komputerisasi.	WP yang belum melakukan pelaporan dan pembayaran dengan benar, dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah setelah menggunakan e-tax.
Efektivitas				
1.	Mutu (keunggulan dan kelemahan)	Koneksi internet yang tidak stabil.	Masih terdapat beberapa transaksi yang dapat dilakukan tanpa tercatat dalam aplikasi.	Tidak bisa mendukung alat WP yang beragam, hanya alat tertentu yang dapat menggunakan e-tax.
2.	Daya guna/manfaat	Aplikasi e-tax mudah untuk digunakan.	Aplikasi e-tax mudah untuk digunakan.	Aplikasi e-tax mudah untuk digunakan.
3.	Intensitas yang akan dicapai	Terdapat peningkatan kesadaran masyarakat setelah menggunakan e-tax	Terdapat peningkatan kesadaran masyarakat setelah menggunakan e-tax.	Terdapat peningkatan kesadaran masyarakat setelah menggunakan e-tax.

4.	Penyebab naik turunnya efektivitas	Target yang terus meningkat dan fluktuasi ekonomi.	Keempat pajak tersebut tidak konstan dan berfluktuasi.	Tingkat okupansi keempat pajak tersebut tidak konstan dan memang berfluktuasi.
----	------------------------------------	--	--	--



## D. Pembahasan

### 1. Efektivitas *e-Tax*

#### a. Pengertian *e-Tax*

*e-Tax* merupakan aplikasi *online* yang disediakan pemerintah daerah kota Malang untuk melakukan pembayaran pajak daerah tertentu secara *auto-debet* yang telah bekerja sama oleh pihak bank dan telah diresmikan sejak tahun 2014 di kota Malang. *e-Tax* diatur dalam perda kota Malang No. 2 Tahun 2015. Latar belakang diciptakannya pelayanan ini adalah untuk mempermudah sistem pembayaran pajak daerah, dan juga memudahkan pegawai pajak untuk mengawasi wajib pajak. Seperti kita ketahui sebelum dibentuknya *e-Tax*, pembayaran pajak daerah masih secara manual. Wajib pajak yang ingin membayarkan pajak daerahnya harus datang ke kantor yang letaknya diujung timur kota, sedangkan wajib pajak tersebar diseluruh kota Malang. Sistem ini dianggap menyulitkan wajib pajak yang akan melakukan kewajiban perpajakannya. Pada awal penerapan *e-Tax*, banyak wajib pajak yang enggan menggunakan *e-Tax* seperti yang sudah dijelaskan diatas. Banyak wajib pajak yang masih awam dengan sistem ini dan cenderung takut karena dianggap disadap atau data keseluruhan yang sifatnya intern itu dapat diketahui oleh pemda Malang. Setelah BP2D dan wajib pajak mengadakan sosialisasi secara general dengan asosiasi-asosiasi kemudian ditindak

lanjuti dengan *door to door* dengan mempertemukan kedua pihak IT barulah sistem *e-Tax* dapat berjalan.

**b. Tujuan Penerapan *e-Tax***

Selain adanya latar belakang dibentuknya suatu program pasti memiliki tujuan dalam pembuatannya. Seperti yang dijelaskan sebelumnya di dalam penyajian halaman 96 hingga halaman 97. Tujuan dibentuknya sistem *e-Tax* sendiri ialah untuk mempermudah WP dalam hal kewajiban perpajakannya, BP2D selaku instansi pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani rakyat sebaik mungkin, inilah salah satu upaya untuk mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajaknya, dan juga tentu saja untuk mempermudah petugas melakukan pengawasan terhadap WP. Selain dari kedua tujuan diatas tentu *e-Tax* bertujuan untuk tercapainya modernisasi sistem perpajakan di Indonesia dengan lebih transparan dan juga efisiensi sehingga peningkatan-peningkatan dari berbagai sektor dapat tercapai.

Selain tujuan umum diatas *e-Tax* juga mempunyai misi khusus dalam penciptaanya. *e-Tax* diciptakan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah kota Malang. Penerapan *e-Tax* hingga saat ini memang telah terbukti dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah kota Malang. Target yang terus meningkat disetiap tahunnya pendapatan pajak atau realisasi pendapatan pajak daerah kota malang juga selalu melampaui target yang telah dicanangkan. Tentu saja

pencapaian ini tidak lepas dari berjalannya keselarasan dari semua pihak dari pegawai pajak, sistem pendukung, hingga wajib pajak yang dapat menyadari kewajibannya membayar pajak daerahnya dan didukung oleh sistem-sistem yang sekarang lebih mudah dan transparan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan *e-Tax* yang pertama adalah mempermudah WP dalam melakukan pembayaran pajak daerahnya, yang kedua mempermudah pengawasan bagi petugas terhadap WP, dan yang ketiga meningkatkan pendapatan pajak daerah kota Malang.

**c. Manfaat *e-Tax***

Setelah membahas latar belakang dan tujuan, setiap aturan ataupun setiap sistem yang ingin di terapkan pasti memiliki manfaat untuk kedepannya. Begitu juga dengan sistem *e-Tax* ini dibalik pembuatannya memiliki manfaat kedepannya. Seperti yang kita ketahui pada latar belakang halaman 96 bahwa manfaat sistem ini salah satunya untuk kejujuran, mengurangi *face to face* antara pegawai pajak dengan wajib pajak dan juga mempermudah sistem administrasi serta transparansi yang nantinya akan menciptakan kemudahan, kepercayaan antara masyarakat dengan instansi pemerintahan.

**d. Hambatan Penerapan *e-Tax***

Setelah mengetahui dari latar belakang, tujuan dan manfaat dari *e-Tax*, kita perlu mengetahui hambatan dari penerapan *e-Tax*.

Hambatan merupakan suatu bagian dalam suatu pengembangan, karena tidak mungkin suatu sistem yang baru tercipta dapat digunakan tanpa adanya kekurangan atau hambatan. Hambatan sendiri juga merupakan suatu cara agar mengetahui kelemahan dari suatu sistem. Bahkan sistem yang sudah dianggap sempurna pun masih terdapat hambatan-hambatan yang terjadi walaupun kecil kemungkinannya. Pada penyajian sebelumnya pada halaman 97 telah dijelaskan oleh beberapa informan saat *e-Tax* pertama kali dikenalkan memiliki banyak hambatan yang dihadapi.

**e. Efektivitas *e-Tax***

Secara umum efektivitas merupakan acuan yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Kinerja SKPD diukur berdasarkan target yang telah dicanangkan sebelumnya di awal periode. Kinerja SKPD dapat dikatakan efektif jika mampu mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. Tingkat efektivitas juga menjadi acuan dalam mengukur kinerja penerimaan pajak, dalam hal ini penerimaan *e-Tax*. Tingkat efektivitas penerimaan *e-Tax* dapat diukur dengan membandingkan antara realisasi penerimaan *e-Tax* dengan target penerimaan *e-Tax* yang telah ditetapkan. *E-Tax* dapat dikatakan efektif jika persentasenya mencapai 100%.

Berdasarkan hasil analisis data, realisasi penerimaan *e-Tax* tahun 2012-2016 di kota Malang selalu mengalami peningkatan. Realisasi

penerimaan setiap tahun mengalami peningkatan cukup signifikan, namun peningkatan tersebut tidak diikuti dengan kenaikan tingkat efektivitas. Hal ini terjadi akibat fluktuasi dari penerimaan setiap hotel, hiburan, dan restoran yang tidak menentu, terkadang ramai dan tidak disetiap tahunnya. Berikut ringkasan tabel efektivitas *e-Tax* dari tahun 2012-2016:

Tabel 10 Efektivitas Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir dari Tahun 2012 - 2016 (dalam persen)

Jenis	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Pajak Hotel</b>	109,81	125,37	146,01	143,82	136,70
<b>Pajak Restoran</b>	112,75	118,85	107,01	137,21	135,80
<b>Pajak Hiburan</b>	158,85	118,30	113,17	122,02	119,20
<b>Pajak Parkir</b>	141,19	114,52	135,70	146,40	139,57

Sumber: BP2D Kota Malang, 2017

Berdasarkan perhitungan efektivitas pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir diatas, efektivitas e-Tax selalu berada diatas 100% dengan kriteria sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak-pajak tersebut selalu berhasil melampaui target. Informan 2 menjelaskan adanya penurunan tingkat efektivitas itu disebabkan oleh adanya fluktuasi dari pencapaian penerimaan hotel, hiburan, restoran yang disetiap tahun mengalami fluktuasi pendapatan. Pendapatan hotel, restoran, dan hiburan memang tidak

bisa selalu tinggi, ada waktu tertentu yang terkadang pendapatan mereka tinggi dan rendah.

Informan 2 menjelaskan bagaimana *e-Tax* ini memudahkan bagi kedua pihak kemudian efisiensi dengan sistem yang *paperless* serta transparansi data. Informan lain juga mengatakan *e-Tax* untuk mendukung adanya kejujuran sehingga terciptanya kepercayaan antara masyarakat dengan instansi pemerintahan, informan 1 juga mengatakan sebagai instansi pemerintahan BP2D yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat terus memperbaiki segala kekurangan dengan salah satunya adanya *e-Tax* ini BP2D ingin lebih membantu WP untuk lebih memudahkan pembayaran pajak daerahnya dengan tidak perlu datang ke kantor secara langsung dikarenakan letak kantor BP2D yang berada di ujung timur Malang, sementara wajib pajak tersebar diseluruh kota yang memungkinkan sedikitnya waktu wajib pajak untuk datang langsung ke kantor. Dengan adanya *e-Tax* inilah diharapkan pelayanan jadi lebih mudah, adanya transparansi, terciptanya langkah *go green* dengan *paperless* tersebut, kejujuran dengan mengurangi adanya *face to face*, dan kepercayaan antara kedua pihak.

Setelah melihat efektivitas *e-Tax* dalam bentuk angka atau hitungan peneliti juga menggali tentang efektivitas *e-Tax* menurut persepsi yaitu dengan indikator-indikator yang ada. Indikator tersebut antara lain:

- a. Mutu, yang meliputi kelemahan dan keunggulan *e-Tax*, informan diatas menyampaikan keunggulan *e-Tax* adalah mempermudah pelaporan dan pembayaran, sehingga lebih efisien dan efektif. *e-Tax* juga dapat menghemat kertas karena menjadi *paperless*. Kelemahan *e-Tax* menurut informan adalah belum mendukungnya alat dari WP yang masih beragam, karena hanya yang terkomputerisasi dan yang mendukung saja yang dapat dipasang aplikasi ini.
- b. Daya guna atau manfaat apakah program ini mudah atau rumit serta lebih memudahkan atau tidak, dalam wawancara dengan informan 3 beliau memaparkan bahwa jika orang IT atau orang yang mengerti maka lebih memudahkan, karena itulah sewaktu koordinasi dengan masing-masing WP yang dipertemukan adalah pihak IT. Tujuan aplikasi *e-Tax* adalah untuk memudahkan pembayaran pajak daerah sehingga yang sudah pernah mengikuti maka merasa lebih memudahkan.
- c. Intensitas yang akan dicapai, meliputi peningkatan kesadaran masyarakat setelah adanya *e-Tax*, informan-informan telah menjelaskan bahwa peningkatan itu ada dan cukup tinggi, karena setiap target dari setiap tahunnya selalu terlampaui. Meskipun selalu ada tindakan dari petugas yang mempersif dan tindakan, karena tindakan itu memang perlu untuk WP yang bandel.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *e-Tax* ini sangatlah membantu bagi petugas dan juga wajib pajak. Seperti yang sudah dijelaskan diatas dari segi mutu *e-Tax* sangat mempermudah pelaporan, dan pembayaran sehingga lebih efisien dan efektif, *e-Tax* juga hemat dengan sistem yang *paperless*, serta transparansi data. Kemudian dari segi daya guna manfaat, tentu saja *e-Tax* memiliki manfaat yang terasa terutama di pihak IT masing-masing yang lebih mengerti hal ini, karena tujuannya adalah untuk memudahkan pembayaran tidak mengganggu sistem yang ada sehingga WP yang sudah mengikuti maka akan merasakan manfaatnya. Pengukuran efektivitas dari segi persepsi yang terakhir adalah dari segi intensitas yang akan dicapai, dapat dilihat jika dari peningkatan kesadaran masyarakat *e-Tax* terasa cukup meningkatkan kesadaran masyarakat atas perpajakan karena setiap target disetiap tahunnya selalu terlampaui, sementara target yang terus naik dari tahun ke tahunnya.

## 2. *e-Tax* dalam Meningkatkan Pajak Daerah

Awal penerapan *e-Tax* adalah tahun 2014. Sejak tahun 2014 target pajak daerah Kota Malang selalu mengalami kenaikan dan juga realisasi pajak yang selalu memenuhi target. Keterkaitan *e-Tax* dengan peningkatan pajak daerah dapat dilihat melalui kontribusi *e-Tax* itu sendiri. Semakin tinggi kontribusi *e-Tax* terhadap peningkatan pajak daerah, maka *e-Tax* dapat dikatakan meningkatkan pajak daerah.

Tahun 2012, kontribusi pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah adalah sebesar 14% dan memiliki kriteria kurang. Pada tahun 2012, BP2D belum menggunakan *e-Tax*.

Tahun 2013, kontribusi pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah adalah sebesar 19% dengan kriteria kurang. Pada akhir tahun 2013, *e-Tax* telah diterapkan di Malang, namun belum berjalan secara efektif.

Tahun 2014, kontribusi *e-Tax* terhadap peningkatan pajak daerah adalah sebesar 23% dan memiliki kriteria cukup. Kontribusi *e-Tax* telah meningkat 4% dari tahun sebelumnya. Tahun 2014 adalah saat *e-Tax* telah efektif digunakan.

Tahun 2015, kontribusi *e-Tax* terhadap peningkatan pajak daerah adalah sebesar 25% dan memiliki kriteria cukup. Kontribusi *e-Tax* meningkat 2% dari tahun sebelumnya.

Tahun 2016, kontribusi *e-Tax* terhadap peningkatan pajak daerah adalah sebesar 26% dan memiliki kriteria cukup. Kontribusi *e-Tax* meningkat 1% dari tahun sebelumnya.

Kontribusi pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir terhadap pajak daerah pada rentang tahun 2012-2016 menunjukkan adanya peningkatan. Hal tersebut menjadi penegasan bahwa *e-Tax* merupakan salah satu yang dominan dalam meningkatkan pajak daerah kota Malang. Selain itu, hasil dari wawancara menunjukkan bahwa dengan adanya *e-Tax*, setiap

transaksi dapat dipantau oleh petugas pajak. Seperti yang sudah dikatakan informan 3 diatas setelah menggunakan *e-Tax* pendapatan pajak daerah meningkat, misal yang hanya 20 jutaan bisa meningkat hingga dua kali lipat. Informan 1 juga mengatakan bahwa *e-Tax* dapat meningkatkan pajak daerah melalui sistem komputerisasi tersebut, berbeda dengan secara manual. Setiap transaksi juga lebih jujur ketika terkomputerisasi dibanding sebelum *e-Tax* WP lebih berpeluang untuk melakukan kecurangan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dalam hal ini peneliti dapat mengambil kesimpulan, sebagai berikut:

##### 1. Efektivitas *e-Tax*

Efektivitas *e-Tax* dari segi persepsi diukur oleh beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Mutu, meliputi keunggulan dan kelemahan *e-Tax* yaitu *e-Tax* dapat mempermudah pelaporan dan pembayaran, sedangkan kelemahan *e-Tax* adalah tidak semua alat WP dapat menggunakan *e-Tax*.
- b. Intensitas yang akan dicapai, meliputi peningkatan kesadaran masyarakat setelah adanya *e-Tax*. Peningkatan kesadaran WP di Kota Malang cukup tinggi. Petugas pajak BP2D secara aktif menghimbau masyarakat melalui kegiatan sosialisasi maupun yang bersifat persuasif.

Efektivitas *e-Tax* dari segi angka dan perhitungan melalui realisasi dan target juga menunjukkan bahwa penggunaan *e-Tax* di Kota Malang selalu berada diatas 100% dan tergolong sangat efektif. Jadi,



dari segi persepsi dan angka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Tax* di Kota Malang sudah efektif.

## 2. *E-Tax* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah

Keterkaitan *e-Tax* dengan peningkatan penerimaan pajak daerah dapat disimpulkan melalui kontribusi *e-Tax* itu sendiri terhadap pajak daerah. Jika kontribusi *e-Tax* terhadap pajak daerah meningkat, maka *e-Tax* dapat dikatakan meningkatkan penerimaan pajak daerah. Sejak tahun 2012 hingga tahun 2016, kontribusi *e-Tax* terus meningkat. Dari kontribusi tahun 2012 sebesar 14% menjadi 26% pada tahun 2016. Meskipun kontribusi *e-Tax* tergolong kurang, namun peningkatan disetiap tahunnya menegaskan bahwa *e-Tax* dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa *e-Tax* dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah karena *e-Tax* menggunakan sistem komputerisasi, yang mana setiap transaksinya tercatat secara *real time* dan dapat dipantau oleh petugas pajak.

## B. Saran

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menyarankan agar:

1. Perlu adanya perbaikan dan peningkatan pengawasan. Salah satu kelemahan *e-Tax* adalah masih belum dapat memantau wajib pajak yang melakukan transaksi melalui ATM oleh pihak ketiga. WP dapat memalsukan laporannya kepada pihak BP2D karena hal tersebut tidak dalam pantauan. Hal inilah yang

perlu lebih ditingkatkan lagi pengawasan terhadap wajib pajak wajib pajak yang berniat untuk melakukan hal-hal seperti ini supaya tidak terjadi kembali.

2. Perlu adanya peningkatan keamanan jaringan. Semakin modern suatu sistem belum tentu menutup celah yang ada sebelumnya, bahkan dapat membuka celah baru. Dikhawatirkan dengan sistem terintegrasi internet seperti ini akan terjadi *hacking* pada sistem tersebut, seperti yang sudah terjadi beberapa saat yang lalu, adanya virus malware *wanna cry* dapat menjadi ancaman serius untuk sistem seperti ini, dan juga dapat mengganggu jalannya sistem. Seperti yang sudah terjadi saat adanya virus ini pihak BP2D benar-benar tidak membuka layanan ini dengan alasan keamanan. Sehingga dalam kasus ini sangat perlu peningkatan keamanan ataupun pemeliharaan sebuah jaringan itu sendiri, karena virus atau *hacking* seperti itu tidak dapat masuk juga pengamanan jaringan yang berlapis dan juga pemeliharaan jaringan yang berkala.
3. Lebih mengenalkan *e-Tax* secara lebih luas kepada masyarakat di Kota Malang, karena saat peneliti melakukan wawancara dengan pihak BP2D peneliti merasa masih belum luasnya penggunaan *e-Tax*, dari yang perbedaan alat yang beragam, hingga masih awam nya pengetahuan tentang *e-Tax* yang mengakibatkan ketakutan atau dilema jika dipasang *e-Tax*, takut akan data internal akan terungkap, lebih memilih aplikasi beli dari vendor swasta dan yang lainnya. WP yang menggunakan *e-Tax* sangat merasakan manfaat dari adanya *e-Tax*, dan mereka yang sudah mengerti tidak enggan untuk merekomendasikan *e-Tax* untuk digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Arikunto, S. 2010. Ed. Revisi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Creswell, J. 2016. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Diaz Priantara. 2013. *Fraud Auditing dan Investigation*. Jakarta: Mitra Wacana
- Halim, A. 2004. *Manajemen Keuangan Daerah Edisi Revisi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lesmana, E. 1994. *Sistem Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Prima Kampus Drafika.
- Liliweri, A. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moleong, L.J. 2008. *Metodelogi Penelitia Kualitatif edisi revisi 2008*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metodelogi Penelitia Kualitatif edisi Revisi 2006*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. S. 1989. *Pajak dan Retribusi Daerah*, Jakarta: Karunika Universitas Terbuka.
- Rahman Herlina. 2005. *Pendapatan Asli Daerah*. Jakarta: Arifgosita.
- Ruslan, R. 2008. *Metode Penelitian dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Samudra, A.A. 2015. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Siahaan, M. P. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soelarno, S. 1999. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Cetakan Pertama*, Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supramono dan Damayanti, T. W. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno. 2012. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi* (8th ed.). Yogyakarta: Ekonisia
- Tjahjono, A. dan M. F. Husein. 2009. *Perpajakan Edisi Keempat*. Jakarta: UPP STIM YKPN.
- Turban E., et al. 2002. *Electronic Commerce 2002 – A Managerial Perspective (second edition)*. New York: Prentice Hall.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia ed.11*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Perpajakan Indonesia ed.9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yin, R.K. 2012. *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Raja Grafindo

#### **Jurnal:**

- Anggraini, D. 2009. “Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Berkinerja (SIP-B) Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPEDA) Provinsi Jawa Barat”. Universitas Komputer Indonesia, Bandung: Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Choir, Alfy. 2012. “Analisis Potensi Dan Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)”. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Davis, F.D., 1989. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology”. *MIS Quarterly*, Vol 13. No 3. pp 319-339
- Lavanda, C. 2014 “Pengaruh Penerapan E-SPT PPN terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Studi Kasus pada KPP Pratama Majalaya.” *Skripsi. Dipublikasikan*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Nick, D. 1989. “Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia”. Jakarta: UI Press.
- Putri, S. A. 2011. “Pemungutan Pajak Hiburan Terhadap Pusat Kebugaran (Fitness Center) di Kota Bandar Lampung Dalam Asas-asas Umum

Pemerintahan Yang Baik.” Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

Rizqiah, F. A., Astuti, E. S., Yaningwati, F. 2014. “Implementasi Elektronik Nomor Faktur (E-Nofa) Pajak dalam Upaya Meningkatkan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Pada Pegawai Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng)”. *Jurnal Skripsi Universitas Brawijaya*. Diakses pada tanggal 12 Januari 2016.

Sari, A.I. 2014. “Desain Sistem Pembayaran Pajak Secara Online pada Badan Layanan Umum (Studi Kasus Universitas Brawijaya Malang)”. Universitas Brawijaya.

Siswanto dan Sucipto, A. 2008. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UIN Press

Wisnu dan Siti. 2005. *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. Malang: UMM Press.

