

E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA INOVASI DALAM PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG

Bayu Nurrohman

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: bayu.nurrohman@untirta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan terkait dengan penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Pandeglang dari sector pajak. Salah satu hal yang paling berpengaruh adalah tingkat kepatuhan masyarakat yang masih rendah dalam membayar pajak. Hal ini juga disebabkan karena system pengelolaan dan pemungutan pajak masih belum transparan. E-Government dalam Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang ini adalah program untuk memperbaiki kualitas pelayanan public dari sector pajak dengan menggunakan konsep pelayanan berbasis system teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini berjalan dengan baik karena didukung oleh pengembangan system yang baik dan juga pengembangan kualitas sumber daya manusia di level birokrasi sebagai pelaksana dari pelayanan public di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang. Rekomendasi dari penelitian ini adalah bahwa pemerintah Kabupaten Pandeglang harus juga memperhatikan kemampuan dan akses masyarakat wajib pajak sebagai penerima jasa layanan pajak untuk lebih memahami system yang dibangun dan dilaksanakan karena akan lebih membuat program ini berjalan dengan sangat baik.

Kata Kunci: e-government, pajak, system informasi

Pendahuluan

Kabupaten Pandeglang adalah salah satu Kabupaten yang Pendapatan Asli Daerah nya masih tergolong rendah. Apabila dibandingkan dengan seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Banten, jelas Pandeglang posisinya masih jauh dalam pendapatan asli daerah. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan daerah dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Pandeglang masih belum bisa mengoptimalkan potensi yang ada untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, terlebih dari sector pajak daerah dan retribusi daerah yang bagi daerah lain merupakan sumber penerimaan yang tinggi dibandingkan dengan sumber penerimaan daerah yang lainnya.

Berdasarkan data anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) kab. Pandeglang tahun anggaran 2017 (*peraturan daerah kabupaten pandeglang nomor 1 tahun 2017 tentang anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten pandeglang ta. 2017* dan **peraturan Bupati Pandeglang nomor 1 tahun 2017 tentang penjabaran anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten pandeglang tahun anggaran 2017**) tersajikan data total pendapatan asli daerah adalah Rp. **193,957,364,780.39** (*seratus sembilan puluh tiga milyar sembilan ratus lima puluh tujuh juta tiga ratus enam puluh empat ribu tujuh ratus delapan puluh koma tiga puluh sembilan rupiah*).

Dari uraian distribusi penerimaan pendapatan asli daerah kabupaten pandeglang ta. 2017 sebagaimana data tersebut, kontribusi **pajak daerah** terhadap **PAD (pada APBD)** adalah sebesar **Rp. 34,767,388,430.00** atau sebesar **17,93%** atau (**1,49 %**) **terhadap APBD kabupaten pandeglang sebesar rp. 2,338,156,204,403.39** ini artinya kontribusi pajak daerah terhadap komponen PAD masih sangat rendah dibandingkan dengan pendapatan dari sektor retribusi daerah dan lain-lain PAD yang sah meliputi (*jasa giro kas daerah, pendapatan bunga deposito, tptgr, pendapatan denda pajak dll*). Umumnya sektor pajak lebih dominan dibanding sektor retribusi dalam pengelolaan keuangan dimana sektor pajak adalah penyumbang utama dalam penerimaan PAD

Dalam beberapa tahun terakhir memang ada peningkatan jumlah pendapatan asli daerah, tapi tidak signifikan, ini menjadi masalah karena sebetulnya apabila dilihat dari potensi yang ada di Kabupaten Pandeglang, sebetulnya memungkinkan untuk mendapatkan besaran pendapatan asli daerah yang tinggi.

Identifikasi permasalahan peneliti adalah ada yang belum dilakukan dengan optimal oleh pemerintah kabupaten Pandeglang dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah yang salah satu upayanya adalah dengan menggunakan konsep e-government dalam pelayanan pajak di Kabupaten Pandeglang. Hal ini bias efektif meningkatkan penerimaan dari pajak karena salah satu factor yang menyebabkan wajib pajak tidak membayarkan pajaknya adalah karena tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat masih rendah karena tidak adanya system yang dibangun yang bias menjamin transparansi pemerintah kepada masyarakat terutama yang berkaitan dengan pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Pandeglang.

Kajian Teoritis

e-government

Ada beberapa pengertian *e-Government* yang dikemukakan para ahli, diantaranya:

The World Bank Group mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, Internet dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. (*The World Bank Group*, 2001 :3)

Penerapan *e-Government* memiliki beberapa jenis dalam memberikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam mengkategorikan jenis-jenis *e-Government* tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama. Aspek tersebut meliputi: aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan, aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya (Indrajit, 2004).

Keberadaan aspek-aspek di atas dapat memudahkan untuk membedakan jenis-jenis *e-Government* yang ada. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka jenis-jenis *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu 1) *Publish* / Publikasi, 2) *Interact* / Interaksi, 3) *Transact* / Transaksi (Indrajit, 2004).

Publish / Publikasi

Merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena aplikasi yang digunakan tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam, selain itu juga skala yang digunakan kecil. Komunikasi yang digunakan merupakan komunikasi satu arah. Adapun menurut Richardus E. Indrajit *publish* yaitu: Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas *diakses* oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui *internet* (Indrajit, 2004).

Interact / Interaksi

Interaksi ini terjadi antara pemerintah dengan mereka yang mempunyai kepentingan. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini yaitu: Yang pertama adalah bentuk portal dimana *situs* terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *Chatting, teleconference, web tv*) maupun tidak langsung (melalui *e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list*) (Indrajit, 2004)

Transact / Transaksi

Proses interaksi yang terjadi adalah interaksi dua arah dimana antara pemerintah dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Dalam proses ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Seperti dikatakan Richardus E Indrajit bahwa: Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya) (Indrajit, 2004).

Pajak

Untuk dapat lebih memahami pajak daerah terlebih dahulu kita harus mengerti apa yang dimaksud dengan pajak. Menurut Adriani dalam Waluyo (2007:2), Pajak adalah iuran wajib 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 gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2006:1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat di tujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

“Pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Siahaan, 2010: 70)

Menurut Mardiasmo, (2002:5) :

“Pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat di paksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di gunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.

Sementara Menurut Tony Marsyahrul (2004:5):

“Pajak daerah adalah pajak yang di kelolah oleh pemerintah daerah (baik pemerintah daerah TK.I maupun pemerintah daerah TK.II) dan hasil di pergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD)”.

Dari kedua pendapat diatas, dapat diasumsikan bahwa pajak adalah sebuah iuran wajib dari orang pribadi atau badan kepada daerah yang tidak menunjukkan kontra prestasi secara langsung tapi diperuntukan bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan peraturan daerah yang mengacu pada peraturan perundang-undangan diatasnya.

Sedangkan menurut penulis definisi pajak daerah adalah, iuran wajib oleh orang pribadi atau badan hukum kepada pemerintah daerah tanpa mendapatkan imbalan secara langsung yang dapat dipaksakan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku kemudian dapat digunakan untuk pembiayaan pembangunan dan kebutuhan daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji bagaimana upaya yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang dalam meningkatkan kualitas pelayanan public melalui penerapan e-governmen. Dalam menganalisis permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah metodologi yang tepat sehingga peneliti bisa menemukan jawaban yang tepat dalam menawab pertanyaan penelitian.

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk memahami dan memperdalam makna individu atau kelompok dalam masalah sosial maupun masalah manusia. Selain itu, penelitian kualitatif dimulai dengan menggunakan asumsi dan kerangka penafsiran atau teori yang dapat membentuk atau mempengaruhi studi yang sedang diteliti (Creswell, 2014).

Dalam metode kualitatif, realitas dipandang sebagai sesuatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh serta berubah-ubah. Sehingga biasanya, rencana penelitian tersebut tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum penelitiannya dimulai. Untuk alasanitu pula pengertian kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisis data dan penulisan laporan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif. Menurut (Widi, 2010: 48), pendekatan deskriptif adalah penelitian yang mencoba untuk memberikan gambaran secara sistematis tentang situasi, permasalahan, fenomena, layanan atau program, ataupun menyediakan informasi tentang, kondisi kehidupan suatu masyarakat serta situasi-situasi, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, pengaruh dari suatu fenomena, pengukuran yang cermat tentang fenomena dalam masyarakat.

Pendekatan deskriptif termasuk salah satu jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya. Penelitian deskriptif menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan yang menggejala di masyarakat, hubungan antarvariabel, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan antar fakta, dan lain-lain.

Alasan penulis memilih menggunakan metode deskriptif karena dengan menggunakan metode penelitian ini penulis dapat menggambarkan suatu objek penelitian dan penulis juga dapat mengamati secara lebih khusus permasalahan yang terjadi sehingga pengetahuan pada saat tertentu dapat dijelaskan secara lebih rinci dan dicarikan solusi untuk memecahkan permasalahan yang timbul.

Alasan lain kenapa penulis memilih pendekatan deskriptif adalah karena menggunakan metode penelitian deskriptif memungkinkan penulis untuk dapat menggambarkan secara jelas bagaimana manajemen pemerintahan dalam pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Pandeglang.

Pembahasan

Perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi ini telah menimbulkan perubahan yang cukup signifikan diberbagai bidang. Dalam hal ini teknologi dan informasi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu pekerjaan atau kegiatan khususnya pada sebuah instansi. Sehingga dapat mempengaruhi aspek kehidupan baik dari segi ekonomis maupun perkembangan instansi di masa yang akan datang. Sejalan dengan hal tersebut, maka perlu diciptakan sebuah sistem informasi yaitu pengelolaan pajak daerah pada Badan Pelayan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang. Hadirnya sistem informasi pengelolaan pajak daerah berbasis *web* ini diharapkan dapat menjadi solusi dalam rangka memecahkan persoalan dalam pengelolaan pajak yang sering dihadapi oleh petugas pajak pada Kantor BPPD Kabupaten Pandeglang..

Government to Citizen

Dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah berbasis teknologi informasi, Kabupaten Pandeglang telah melaksanakan upaya dengan membuat beberapa system informasi manajemen yang menunjang pengelolaan pajak daerah. Beberapa system informasi yang dibangun dalam pengelolaan

pajak daerah yaitu: Pelayanan pajak berbasis website dengan menggunakan aplikasi e-SPTPD, e-BPHTB, dan SIMPBB-P2

Publish

Untuk e-government to citizen yang bersifat publish, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang menggunakan media website untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan pajak di Kabupaten Pandeglang. Informasi ini bias diakses oleh seluruh wajib pajak yang ingin mengetahui tentang alur pelayanan sampai dengan informasi tagihan yang harus wajib pajak bayarkan dalam kurun waktu tertentu.

Aplikasi E-SPTPD adalah aplikasi berbasis Web yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) secara Online.

Pelaporan SPTPD secara online akan membantu Wajib Pajak sehingga tidak terikat dengan waktu dan tempat, Wajib Pajak dapat mengisi formulir SPTPD menggunakan komputer ataupun tablet yang tersambung ke internet.

Wajib Pajak hanya perlu untuk mendaftar secara online. Pendaftaran secara online dapat juga digunakan untuk pemutakhiran data dari Wajib Pajak.

Dengan adanya pelaporan SPTPD secara online, Petugas Dinas Pendapatan dapat dengan mudah melihat, menyortir dan menyetujui laporan yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

Dalam web yang Badan Pelayanan Pajak Daerah juga menyediakan aplikasi e-BPHTB. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan sekarang sudah bias diakses oleh wajib pajak dengan masuk langsung ke website Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang. Aplikasi ini untuk memudahkan wajib pajak dari kalangan notaris dan PPAT dalam melakukan pelaporan maupun pembayaran. Selain itu, juga untuk mengurangi penumpukan antrean yang terjadi di Bapenda jika masih melakukan sistem lama.

Sementara aplikasi lainnya yang terdapat dalam website Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang adalah aplikasi cek tagihan PBB. Dalam aplikasi ini, wajib pajak tinggal memasukan nomot SPPT untuk mengetahui jumpah pajak terhutang yang dimiliki oleh wajib pajak PBB-P2. Hal ini meningkatkan informasi yang didapatkan masyarakat karena masyarakat banyak yang merasa

sudah membayar pajak PBB tapi ketika dicek jumlah pajak terhutang ternyata dalam beberapa tahun terakhir belum dibayarkan.

Interact

Dalam penggunaan e-government yang bersifat interact, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang menyediakan aplikasi layanan pajak untuk form pengujung dan form pengaduan. Tidak hanya itu, dalam web juga disediakan kontak yang bias dihubungi oleh wajib pajak. Ini membuat layanan yang berupa informasi yang tidak bisa didapatkan melalui website, bias didapatkan oleh wajib pajak dengan menggunakan layanan kontak kami. Hal seperti ini sangat memudahkan informasi yang diterima oleh wajib pajak. Sementara aplikasi lain yang bersifat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat adalah dengan membuat sebuah system informasi dalam pengelolaan PBB-P2.

Sistem informasi PBB-P2 adalah sistem informasi yang dibangun untuk melaksanakan pengelolaan PBB-P2. SIM PBB-P2 ini merupakan aplikasi yang mengintegrasikan proses bisnis pengelolaan administrasi PBB-P2 yang meliputi kegiatan-kegiatan Pendaftaran; Pendataan; Penilaian; Penetapan; Penerimaan; Penagihan; Pelayanan; dan Keberatan.

Pengelolaan sistem informasi PBB-P2 dilaksanakan oleh Tim pengelola PBB-P2 yang melaksanakan tugas koordinasi dengan pihak terkait dalam persiapan pelaksanaan Pengelolaan PBB-P2 & BPHTB, Melaksanakan pendampingan SIM PBB-P2 dan teknis operasional pelaksanaan PBB-P2 dan BPHTB, Melaksanakan Pelayanan, Pendataan, Pengolahan Data, Penilaian, Penagihan dan Penerimaan, dan Mempersiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan pengelolaan PBB-P2 BPHTB Melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk terlaksananya pengelolaan PBB-P2 dan BPHTB dengan persetujuan dan arahan Bupati dan Sekretaris Daerah. Sementara untuk memutakhirkan data dalam sistem informasi PBB-P2 ini dilaksanakan oleh Tim pemutakhirkan data PBB-P2 yang bertugas untuk melakukan pendataan subjek dan objek pajak dalam rangka Pemeliharaan basis data SIM PBB-P2.

Transact

Dalam e-government to citizen yang bersifat transact dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah menyediakan layanan pembayaran pajak online. Layanan ini bertujuan untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi, Pemerintah Kabupaten Pandeglang bekerja

sama dengan Bank BJB sebagai badan publik untuk mengoptimalkan teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan bagi para Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajibannya. Atas dasar hal tersebut, BJB meluncurkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui sistem online. Strategi dalam peningkatan pelayanan pajak berbasis sistem informasi sudah dilaksanakan yaitu dengan menggunakan beberapa sistem informasi manajemen dalam pengelolaan PBB-P2. Tindak lanjut dari sistem informasi ini juga dengan diberlakukannya pembayaran PBB online yang bekerja sama dengan Bank BJB Pandeglang sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajaknya. Selain itu, pembayaran online juga bisa meningkatkan kesadaran masyarakat serta kepatuhannya dalam membayar pajak karena sistem ini membentuk sebuah persepsi yang baik dari masyarakat terutama yang berkaitan dengan masalah transparansi dalam pengelolaan pajak daerah.

Dari hasil penelitian di lapangan peneliti berpendapat bahwa pembayaran online ini berhasil menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajaknya. Hal ini terkait dengan transparansi yang ada karena pembayaran online langsung sampai kepada daerah tanpa terpotong oleh insentif penagih pajak yang biasa terjadi selama ini.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan e-government sebagai upaya inovasi dalam pelayanan pajak daerah di Kabupaten Pandeglang yang diterapkan melalui media website Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang sudah berjalan dengan baik.
2. Aplikasi-aplikasi yang terdapat dalam website Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang telah memenuhi jenis-jenis e-government dalam kelas publish, interact, dan transact.
3. Adanya aplikasi yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Pajak daerah secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, hal ini bias dilihat dari penerimaan pajak daerah yang diterima oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah secara signifikan bertambah pembayaran melalui online.

Rekomendasi

Pemerintah Daerah Kabupaten Pandeglang dalam mengoptimalkan system informasi yang ada, pun harus didukung dengan kemampuan dari masyarakat luas untuk bias mengetahui keberadaan inovasi ini dan membuat masyarakat turut andil berpartisipasi didalamnya. Sosialisasi dan pengiklanan yang intensif akan lebih membuat masyarakat bias lebih mengetahui dan bisa mengakses system informasi ini dengan sangat baik.

Referensi

Buku

Irwansyah Lubis. 2010. Pelaporan Pajak Penghasilan. Edisi Revisi. Gramedia,
Kesit, Bambang Prakosa. 2005. *Pajak dan retribusi Daerah*. Yogyakarta: Andi
Matrihot, Andi. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Grafindo
Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: An

Jurnal

Krida, Wisudawan. 2013. "Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel Ditinjau dari Potensi Kotra Batu Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah". *Jurnal Manajemen Publik*. ISSN 2303 – 341X