

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah menjadikan teknologi sebagai komoditas utama bagi masyarakat pada umumnya (Larasati, 2020) (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Fenomena ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dan sumber daya manusia yang kompeten, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Tujuan akhir dari peningkatan pelayanan publik adalah efisiensi dan efektivitas (Iris, 2019). Salah satu strategi untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan melakukan inovasi (Sartika, 2015) (Setijaningrum, 2017).

Inovasi pada pelayanan publik harus dilakukan dengan meningkatkan standar pelayanan (Lestari et al., 2021). Standar pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menetapkan bahwa organisasi sektor publik harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memenuhi mekanisme pelayanan publik yang meliputi pencapaian standar minimal pelayanan dan standar operasional prosedur. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Wahyudianto, 2015) (Iris, 2019).

Dalam hal ini, inovasi pada pelayanan publik perlu terus menerus dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Firman, 2015) (L. D. M. Putri & Mutiarin, 2018) (Rohayatin et al., 2017).

Salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan melalui inovasi adalah bidang perpajakan di daerah (Septiandika, 2019). Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang penting dalam pembangunan negara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P-2), Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan E-SPPT (Amalia Dinda Bestari, 2020). Sebuah penelitian pada akhir tahun 2022 mencoba menarik hubungan antara inovasi, pelayanan publik, dan pajak. Di Kota Surabaya, program E-SPPT juga telah diadopsi pada tahun 2019 (Wahyuni, 2022), memungkinkan masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan secara online melalui aplikasi resmi yang dirilis oleh Pemerintah Kota Surabaya di website PBB online di laman <http://pbb.bpkpdsurabaya.go.id/>. Dengan adanya inovasi dalam pelayanan publik seperti E-SPPT, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pemungutan pajak serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penyelenggaraan pemerintah berkaitan dengan pengelolaan anggaran, artinya tiap daerah memiliki hak dalam upaya pungutan biaya pada masyarakat dalam bentuk pajak (Nuryamin, 2016). Pajak menjadi bentuk penerimaan

negara dengan unsur potensial serta penerimaan dapat menjadi cerminan kebersamaan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan negara (Akhadi, 2022). Terutama dalam pengelolaan daerah, pemerintah daerah mengelola keuangan daerah guna peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini tertuang pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Jenis Pendapatan Asli Daerah meliputi pajak daerah, pajak retribusi daerah, dan kekayaan daerah yang dikelola dan bersifat resmi (Seran, 2022).

Peningkatan pelayanan publik di setiap wilayah memerlukan pengaturan dan urusan pemerintahan yang efektif (Maryam, 2016). Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintah adalah pengelolaan anggaran, dan tiap daerah memiliki wewenang untuk mengenakan pajak pada masyarakat (Raharja et al., 2017) (Sugiarto & Mutiarin, 2017). Pajak merupakan bentuk penerimaan negara yang potensial dan dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan negara. Pengelolaan daerah, pemerintah daerah mengelola keuangan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan jenis Pendapatan Asli Daerah yang meliputi pajak daerah, pajak retribusi daerah, dan kekayaan daerah yang dikelola secara resmi. Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas implementasi pajak secara umum, masih sedikit penelitian yang secara khusus memfokuskan pada fitur pajak tertentu, seperti Pajak Bumi dan Bangunan. Salah satu inovasi yang cukup signifikan di bidang perpajakan adalah layanan Sistem Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). Pada tahun 2019, Kota

Surabaya meresmikan program E-SPPT sebagai sistem yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi e-SPPT yang dapat diakses melalui website PBB online (Djolie, 2019). Selain itu, Pemerintah Kabupaten Mojokerto juga menerapkan program E-SPPT dengan tujuan membantu masyarakat dalam mengetahui pajak terutang tanpa harus datang ke kantor desa atau Badan Pendapatan Daerah (Wahyuni, 2022). Pemerintah Kabupaten Sumenep juga menerapkan digitalisasi pembayaran pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penerapan E-SPPT PBB. Implementasi tersebut diteliti oleh Wahid et al. (2022) memaparkan Pemerintah Kabupaten Sumenep berupaya meningkatkan sistem pelayanan dan peningkatan kepatuhan bagi wajib pajak dengan inovasi penyampaian dan pelaporan SPPT PBB P-2 secara digital.

Pemerintah Kota Probolinggo juga meluncurkan aplikasi E-SPPT PBB pada peringatan Hari Jadi ke-663 pada tahun 2022, dan terus menggalakkan program tersebut untuk memberikan pengaruh positif pada aktivitas pembangunan daerah melalui pembaharuan sistem (Pemerintah Kota Probolinggo). Meskipun demikian, implementasi e-SPPT masih memiliki kelemahan dan kekurangan sehingga perlu dilakukan penelitian mendalam untuk mengevaluasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Probolinggo. Terdapat perbedaan sesudah dan sebelum ada E-SPPT PBB, yaitu:

Tabel 1. 1 Perbedaan Sesudah dan Sebelum Adanya E-SPPT

Pembayaran PBB	Proses
Sebelum Ada E-SPPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. wajib pajak melakukan pendaftaran langsung di Kantor BPPKAD 2. Wajib pajak mendaftarkan diri dan melakukan pendataan langsung dengan petugas di kantor. 3. Wajib mengisi seluruh biodata diri pada form kertas dengan detail 4. Proses manual menginput data dan menindaklanjuti data wajib pajak oleh petugas 5. Proses memakan waktu lama 6. Pembayaran juga dilakukan secara manual
Sesudah Ada E-SPPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membuka web E-SPPT dan melakukan registrasi secara online. 2. Proses registrasi tidak terbatas tempat dan waktu 3. Wajib pajak melakukan pengisian data sesuai formulir isian online 4. Setelah registrasi berhasil, wajib pajak masuk pada web dengan login User, serta masuk pada akun e-SPPT registrasi mandiri 5. Setelah SPPT PBB-P2 terdaftar Klik menu data e-SPPT, Klik Lihat Tagihan untuk melihat dan mendownload Dokumen SPPT PBB-P2 elektronik. 6. Pembayaran SPPT PBB-P2 dapat dilakukan secara online

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Sebelum ada E-SPPT PBB, wajib pajak melakukan pendaftaran langsung di Kantor BPPKAD. Wajib pajak mendaftarkan diri dan melakukan pendataan langsung dengan petugas di kantor. Wajib mengisi seluruh biodata diri pada form kertas dengan detail. Setelah pengisian tersebut petugas akan menginput data dan menindaklanjuti data wajib pajak. Biasanya wajib pajak menunggu SPPT dalam beberapa waktu. Pembayaran juga dilakukan secara manual.

Sedangkan pada pelayanan E-SPPT, Wajib Pajak membuka web E-SPPT dan melakukan registrasi secara online. Sehingga wajib pajak tidak harus datang ke kantor dan bisa melakukan registrasi dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak melakukan pengisian data-data sesuai formulir isian online, seperti diisi data NIK, No HP dan Password. Serta mengetik kode captcha sesuai Gambar Captha dan klik Daftar. Setelah registrasi berhasil, wajib pajak masuk pada web dengan login User, serta masuk pada akun e- SPPT untuk melihat data SPPT PBB-P2, bila masih kosong maka untuk mendaftarkan SPPT PBB-P2 dengan registrasi mandiri, ketik NOP, tahun bayar terakhir untuk verifikasi data. Setelah SPPT PBB-P2 terdaftar Klik menu data e- SPPT, Klik Lihat Tagihan untuk melihat dan mendownload Dokumen SPPT PBB-P2 elektronik. Klik Lihat Pembayaran untuk melihat Pembayaran SPPT PBB-P2 yang telah dilakukan.

Penelitian tentang E-SPPT PBB di Kota Probolinggo menjadi penting dilakukan. Hal ini disebabkan penelitian ini dapat membantu mengetahui implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajak, serta menilai seberapa efektif penerapan teknologi tersebut dalam mengoptimalkan aktivitas pembangunan daerah sekaligus membantu mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan sistem E-SPPT di Kota Probolinggo, serta memberikan masukan dan rekomendasi untuk

perbaikan dan pengembangan sistem di masa depan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kebijakan pemerintah dalam menerapkan sistem E- SPPT dan memperbaiki layanan publik di Kota Probolinggo. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian di daerah lain.

Tabel 1. 2 Ruang Lingkup Problematisasi Implementasi E-SPPT

Tingkat Persoalan	Problematisasi	Wilayah
Nasional (Mojokerto)	Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah ini berbasis E-Government yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang baik. Implementasi E-SPPT Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto untuk memberikan pelayanan publik yang berbasis elektronik. Contohnya: implementasi E-SPPT oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto yakni semula berjalan baik. Tetapi seiring berjalannya waktu, terdapat insiden membuat E-SPPT ini harus ditutup secara umum untuk wajib pajak.	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto (Teguh, 2022)
Regional (Sumenep)	Perencanaan konsep penerapan aplikasi E-SPPT PBB di Kabupaten Sumenep dengan pelayanan yang tidak terbatas ruang dan waktu, namun demikian diharapkan Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (BPPKAD) juga menyediakan fasilitas fisik untuk pelayanan BPPKAD. Contoh: Aplikasi E-SPPT PBB dapat digunakan oleh wajib pajak Sumenep dianggap kurang dimensi empati, tidak ada sikap tetap pegawai memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan pajak secara langsung tanpa harus datang ke kantor.	Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (BPPKAD) Sumenep (Wahid et al., 2022)
Lokal	Pada Kota Probolinggo juga diterapkan E-SPPT. Penerapan ini baru diresmikan pada tahun 2022. Implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo membantu masyarakat menerima informasi tentang pajak terutang dan cara pembayaran pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Contoh: Pada implementasi E-SPPT di Kota Probolinggo belum ada regulasi resmi yang mengatur	Kota Probolinggo PPID Kota Probolinggo (2022)

Penelitian tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo membantu masyarakat menerima informasi tentang pajak terutang dan cara pembayaran pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Kemungkinan masyarakat masih harus datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, yang dapat memakan waktu dan biaya. Selain itu, tanpa penelitian, pemerintah juga tidak dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan e-SPPT PBB untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Akibatnya, masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam membayar pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan pemerintah tidak dapat meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan pajak, yang dapat mempengaruhi pendapatan daerah dan pembangunan daerah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dari layanan ini.

Pemaparan diatas penulis menentukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo)”.

B. Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini yakni “Bagaimana Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo)?”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki tujuan, yaitu:

1. Mengetahui Implementasi Pelayanan: Penelitian ini dapat membantu menilai seberapa efektif implementasi pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajak, serta menilai seberapa efektif penerapan teknologi tersebut dalam mengoptimalkan aktivitas pembangunan daerah.
2. Penelitian ini dapat membantu pemerintah Kota Probolinggo meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
3. Sebagai bagian Implementasi Kebijakan: Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kebijakan pemerintah dalam menerapkan sistem E-SPPT dan memperbaiki layanan publik di Kota

Probolinggo.

4. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian serupa di daerah lain.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis, adalah untuk menambah referensi dan menjelaskan tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis, adalah hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan memberikan masukan bagi pemerintah daerah agar dapat lebih efektif dalam mengeluarkan kebijakan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan di Kota Probolinggo. Serta, dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak swasta maupun khalayak umum.

E. Sistematika Penulisan

Secara singkat dan jelas pada penulisan ini, guna memudahkan pembaca maka penulis menggunakan sistematika penulisan, yang berisi tentang uraian logis tahapan penulisan, meliputi:

Bab I Pendahuluan

Bab ini memaparkan latar belakang yang menguraikan tentang masalah penelitian dan pemilihan tema. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo. Bab ini juga memuat tujuan penelitian dan manfaat dalam menjelaskan dan menambah materi penelitian tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo yang menerangkan perihal jawaban dari permasalahan yang ditentukan, terakhir adalah sistematika penulisan..

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka, kerangka teori, kerangka berpikir, dan argumen sementara yang digunakan dan mendukung pada kajian rumusan masalah, yaitu mengemukakan pemaparan sebagai sumber keputusan yang menjadi rujukan serta relevan dengan permasalahan yang di bahas yaitu tentang implementasi pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo).

Bab III Metode Penelitian

Bab ini terdiri dari jenis penelitian dengan metode kualitatif deskriptif, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data guna sebagai acuan peneliti dalam

mendapatkan data dan mengelola data serta dalam kerangka berpikir memaparkan terkait implementasi pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo).

Bab IV Hasil dan Pembahasan Penelitian

Bab ini memaparkan tentang data dan informasi dari Implementasi Pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo) yang dihimpun dan digunakan untuk menganalisa suatu permasalahan yang ada, serta untuk mengolah data.

Bab V Kesimpulan

Bab V kesimpulan dan saran, berisi jawaban dari rumusan masalah yang memuat kesimpulan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo). Adapun saran berisi hal-hal di luar penelitian yang di temukan selama penelitian di lakukan saran-saran dapat berfungsi sebagai rujukan sekaligus rekomendasi terkait subyek penelitian.