

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang giat dalam melakukan pengembangan maupun pembangunan dari berbagai macam sektor yang ada, baik di wilayah perkotaan maupun wilayah pedesaannya. Sebagai wujud dari tujuan pembangunan nasional yang tertuang di dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 yaitu mewujudkan kesejahteraan umum. Demi mewujudkan kesejahteraan di dalam kehidupan masyarakat adalah dengan melakukan pembangunan serta pengembangan sarana maupun prasarana yang ada sehingga dapat mendukung aktifitas ekonomi masyarakat.

Tentunya dalam melaksanakan pembangunan maupun pengembangan sarana dan prasarana, negara membutuhkan pembiayaan yang tidak sedikit. Maka dari itu suatu negara memiliki sumber pendapatan yang diperuntukan untuk mendanai proses pembangunan negara nya. Indonesia memiliki sumber pendapatan negara yang tertuang dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara, disebutkan bahwa dalam pengelolaan keuangan negara menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang disusun tiap tahunnya, sumber-sumber pendapatan negara meliputi penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan penerimaan hibah.

Pemerintah Indonesia menetapkan kewajiban pajak sebagai bentuk dari salah satu kewajiban yang menjadi cara dalam pembiayaan negara dalam rangka mencapai tujuan dari suatu negara melalui pembangunan nasional. Hal tersebut tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 dikatakan bahwa Pajak merupakan bentuk dari kontribusi wajib oleh orang pribadi maupun badan kepada negara yang sifatnya memaksa sesuai dengan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan yang nantinya akan digunakan untuk berbagai keperluan negara.

Hal tersebut memberikan pengertian kepada masyarakat bahwasanya pembayaran pajak harus dilakukan secara sukarela dengan penuh kesadaran sebagai warga negara yang baik. Sumber penerimaan negara dari sektor pajak pun dibagi kedalam dua kategori, yaitu sumber penerimaan pajak yang diperoleh dari pemerintah pusat serta sumber penerimaan pajak yang diperoleh dari pemerintah daerah. Sumber penerimaan pajak yang diterima dan dipungut oleh pemerintah pusat mencakup Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak atas Bumi dan Bangunan untuk sektor pertanian, perkebunan maupun pertambangan, dan Bea Materai.

Sedangkan sumber-sumber penerimaan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yaitu Pendapatan Asli Daerah yang di dalamnya meliputi pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah. Penerimaan asli daerah juga bertujuan agar pemerintah daerah tidak lagi bergantung kepada pemerintah pusat dan mampu untuk berdiri sendiri dalam membangun wilayahnya maupun membiayai seluruh proses

penyelenggaraan pemerintahannya. Provinsi DKI Jakarta menjadi salah satu dari sekian banyak daerah di Indonesia yang dijadikan acuan dalam sektor perekonomian. Berikut ini merupakan realisasi pendapatan asli daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2018-2022:

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018-2022

Pendapatan Asli Daerah	Realisasi Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta				
	2018	2019	2020	2021	2022
Pajak Daerah	37,539 T	40,298 T	50,170 T	34,57 T	40,3 T
Retribusi Daerah	579 M	587 M	756 M	383,86 M	376,4 M
Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	593 M	619 M	750 M	398,79 M	402,4 M
Lain-Lain PAD yang Sah	54 M	2,099 T	3,017T	6,25 T	4,6 T

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pendapatan asli daerah dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 mengalami kenaikan, namun berbanding terbalik dengan tahun 2021 dimana mengalami penurunan yang cukup signifikan di seluruh sektor kecuali pada sektor lain-lain PAD yang sah. Pada sektor lain-lain PAD yang

sah terus mengalami kenaikan dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022. Dapat disimpulkan bahwa pada pendapatan asli daerah, sektor yang memberikan sumbangan cukup besar dalam peningkatan pendapatan Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 adalah Pajak Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah dibagi menjadi 2, yaitu pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota. Yang masuk kedalam kategori pajak daerah provinsi ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Keadaan Bermotor (PBB-KB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok. Sedangkan pajak daerah kabupaten/kota mencakup Pajak Hotel, Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan (PMBLB), Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Dengan diberikannya kewenangan kepada pemerintah daerah untuk memungut pajak daerah agar dapat dikelola dan dipergunakan untuk mengoptimalkan pendapatan asli daerah dengan sebaik-baiknya untuk mengatur serta mengurus daerahnya sendiri. Agar suatu daerah dapat melakukan pembangunan, maka dari itu pemerintah daerah diharapkan mampu untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah setiap tahunnya. Berikut ini realisasi penerimaan pajak daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan jenis-jenis pajaknya pada tahun 2020-2022:

**Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta
Tahun 2020-2022 (Berdasarkan Jenis Pajak)**

Jenis Pajak	2020	2021	2022
Pajak Restoran	Rp. 1.937.518.658.713	Rp. 2.134.376.892.390	Rp. 3.395.306.334.845
Pajak Hiburan	Rp. 215.509.789.386	Rp. 84.627.965.508	Rp. 400.267.171.621
Pajak Hotel	Rp. 745.769.258.334	Rp. 838.169.020.778	Rp. 1.493.244.312.939
Pajak Reklame	Rp. 713.585.374.466	Rp. 912.325.599.154	Rp. 1.095.543.758.237
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	Rp. 4.469.619.599.293	Rp. 5.399.300.932.800	Rp. 6.353.866.059.761
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	Rp. 8.609.191.959.584	Rp. 8.355.107.181.208	Rp. 8.253.701.449.031
Pajak Parkir	Rp. 337.501.071.363	Rp. 305.030.187.543	Rp. 410.374.390.584

Pajak Air Tanah	Rp. 73.268.034.918	Rp. 55.860.337.618	Rp. 48.439.270.190
Pajak Kendaraan Bermotor	Rp. 7.879.223.484.468	Rp. 8.532.903.649.938	Rp. 9.404.927.298.262
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	Rp. 3.669.204.935.550	Rp. 4.921.042.188.200	Rp. 6.297.765.879.900
Pajak Bahan Bakar Keadaan Bermotor	Rp. 995.157.689.919	Rp. 1.056.926.155.557	Rp. 1.434.159.136.139
Pajak Penerangan Jalan	Rp. 778.749.530.103	Rp. 758.084.497.024	-
Pajak Rokok	Rp. 793.754.922.458	Rp. 767.033.558.462	-

Sumber : Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta

Provinsi DKI Jakarta memiliki luas sebesar 661,5 km² dan terbagi ke dalam 5 (lima) wilayah kota administrasi yang meliputi Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan total luas sebesar 154,3 km², Kota Administrasi Jakarta Utara dengan total luas sebesar 140 km², Kota Administrasi Jakarta Timur dengan total luas sebesar 182,7 km², Kota Administrasi Jakarta Barat dengan luas sebesar 129,54 km² dan Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan luas sebesar 52,38 km². Kota

Administrasi Jakarta Selatan merupakan salah satu kota yang memiliki banyak perkantoran dan menjadi pusat bidang usaha utama yang ada di DKI Jakarta.

Sebagai salah satu wilayah dengan banyak nya perkantoran maupun bidang usaha di Indonesia, di beberapa tempat banyak dijumpai media promosi guna memperkenalkan dan mempromosikan suatu produk/jasa dari suatu badan usaha yang dapat dilihat oleh khalayak umum atau yang biasa dikenal sebagai papan reklame. Begitupun di wilayah Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Sebagai salah satu wilayah yang ada di Jakarta Selatan, Kecamatan Kebayoran Baru tidak hanya menjadi daerah pemukiman, namun juga terdapat pertokoan. Selain itu wilayah Kecamatan Kebayoran Baru memiliki kawasan perkantoran yang banyak dihuni oleh berbagai perusahaan besar nasional maupun internasional.

Tabel 1.3 Rekapitulasi SKPD Reklame Terbit

2019	2020	2021	2022
5629	3952	3527	2683

Sumber: Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran baru

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, diketahui rekapitulasi SKPD terbit untuk pajak reklame di wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan mengalami penurunan setiap tahunnya mulai pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022. Pada tahun 2022 juga menjadi tahun dengan jumlah SKPD terbit terendah diantara tahun 2019-2022.

Dilansir dari Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame, dikatakan bahwa segala bentuk media komersial yang digunakan oleh orang pribadi maupun badan usaha akan dikenakan atas penyelenggaraan pajak reklame nya. Berikut ini adalah target dan realisasi

penerimaan pajak reklame di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kebayoran Baru.

Tabel 1.4 Target dan Realisasi Pajak Reklame

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2019	Rp. 55.543.793.000	Rp. 56.477.508.675	101,68%
2020	Rp. 45.137.000.000	Rp. 49.780.111.743	110,29%
2021	Rp. 58.159.000.000	Rp. 64.122.166.258	110,25%
2022	Rp. 88.348.000.000	Rp. 69.108.335.572	78,22%

Sumber: Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, dalam target penerimaan pajak reklame terus mengalami peningkatan dari tahun 2019-2022. Namun berbanding terbalik dengan realisasi penerimaan pajak reklame di tahun 2022 yang tidak dapat mencapai penerimaan sebanyak 100%. Hal tersebut membuktikan bahwa masih adanya pelaku usaha yang tidak membayar pajak reklame nya. Terlebih lagi pajak reklame menjadi salah satu jenis penerimaan pajak daerah yang sangat penting dan selalu dioptimalkan pelayanannya.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan pada sektor pemerintahan membuat pelaksanaan sistem pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam mengurus pajak reklame, pada tahun 2021 Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta telah mengembangkan sistem aplikasi pajak online yang mengintegrasikan pendaftaran pajak reklame secara online atau daring melalui website pajakonline.jakarta.go.id. Digitalisasi merupakan proses perubahan dari

analog ke teknologi digital dengan menggunakan sistem komputerisasi. Di era serba teknologi seperti saat ini, masyarakat turut menjalani kehidupan sehari-harinya berdampingan dengan teknologi. Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta menjadi salah satu lembaga pemerintahan yang turut memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada.

Saat ini kepengurusan pajak daerah sudah terintegrasi melalui teknologi yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu, digitalisasi dalam pengurusan pajak daerah juga dapat meningkatkan rasio perpajakan karena masyarakat dapat melapor dan membayarkan pajaknya dengan lebih mudah. Kebijakan administrasi perpajakan dianggap lebih efektif dan efisien setelah diterapkannya digitalisasi (Li, Wang, & Wu, 2020). Digitalisasi dalam layanan pajak daerah ini merupakan salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang ingin mengurus pajaknya kapanpun dan dimanapun tanpa melakukan pelayanan secara tatap muka yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pendapatan daerah serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat menerima kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, tepat, cepat dan memuaskan. Walaupun hal tersebut selalu diupayakan oleh pemerintah, namun pada kenyataannya kualitas pelayanan pada pengurusan pajak reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Salah satu permasalahan yang ada pada digitalisasi layanan pajak reklame adalah proses digitalisasi layanan pajak tersebut belum merata ke seluruh

sistem. Saat ini digitalisasi layanan pajak reklame masih terbatas pada alur pendaftaran reklame secara online saja. Namun pada akhir tahun 2022 Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta mulai melakukan pelaksanaan uji coba sistem pembayaran untuk pajak reklame secara online melalui pajakonline.jakarta.go.id.¹

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan, fenomena atau permasalahan yang terjadi adalah pada proses digitalisasi dalam melakukan validasi pembayaran atas pajak reklame yang telah dibayarkan untuk mendapatkan peneng/tanda pelunasan pajak belum terintegrasi secara online melalui website pajakonline.jakarta.go.id, yang membuat wajib pajak pada akhirnya melakukan validasi pembayaran langsung ke loket pelayanan UPPRD Kebayoran Baru. Hal tersebut membuat proses digitalisasi pajak reklame di Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kebayoran Baru tidak berjalan efektif.

Selain itu efek dari berlakunya digitalisasi berpengaruh terhadap komunikasi. Sebelumnya wajib pajak yang datang ke loket pelayanan pajak reklame dapat melakukan komunikasi langsung dengan petugas pelayanan dengan mudah, namun dengan berlakunya digitalisasi pada pengurusan pajak reklame menyulitkan wajib pajak dalam berkomunikasi kepada petugas pelayanan terkait dengan pengurusan pajak reklame karena dalam website pajakonline.jakarta.go.id hanya berlaku komunikasi satu arah. Salah satu hal yang dikeluhkan dari komunikasi satu arah yang berlaku adalah saat wajib pajak melakukan kesalahan saat menginput data

¹ Badan Pemerintah Daerah Jakarta. 2022. Uji Coba dan Sosialisasi Pajak Reklame Online. <https://bprd.jakarta.go.id/berita/ujicoba-dan-sosialisasi-pajak-reklame-online> (diakses pada 5 maret 2023)

yang dibutuhkan, maka berkas yang dimasukkan oleh wajib pajak akan langsung ditolak oleh petugas pelayanan tanpa adanya *feedback* dari petugas pelayanan terkait data apa yang salah maupun kurang lengkap.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan Tahun 2022”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan pajak reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari digitalisasi terhadap kualitas pelayanan pajak reklame pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Wilayah Kebayoran Baru.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik khususnya dalam pemanfaatan digitalisasi dalam pelayanan publik serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola layanan pajak reklame Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (UPPRD) Kebayoran Baru agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan kerangka penyusunan dari awal hingga akhir.

Dalam penelitian ini, penulis menyusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjabarkan penyusunan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu serta teori-teori yang digunakan dari beberapa literatur yang relevan dengan penelitian ini serta kerangka berpikir

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai pendekatan penelitian yang akan digunakan, populasi dan sampel, memaparkan variabel yang digunakan serta pengukurannya, teknik pengumpulan data, pengelolaan data serta analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menjabarkan analisis data gambaran mengenai Pajak Reklame dan Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru juga hasil analisis dari Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Reklame di Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

BAB V Penutup

Pada bab ini penulis membahas beberapa kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

