

Article

Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah

Novianita Rulandari^{1*}, Nugraha Januar Agung S²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

* Correspondence Author: novianitarulandari@gmail.com

Abstract: *This study has object to acknowledge effectiveness system service tax on app in reception tax area and retribution area , Type study this is study qualitative. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Data analysis technique using triangulation, reduction data, data presentation, and data verification. Research results showing b based on revenue target tax area and retribution area could said effective , will but based on amount Required taxes that take advantage of application the still very minimal.*

Keywords: *Effectiveness Service Online System , Local Tax Information System*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem pelayanan pajak pada aplikasi dalam penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah, Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan triangulasi, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan target penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dikatakan efektif, akan tetapi berdasarkan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan aplikasi tersebut masih sangat minim.

Kata Kunci: Efektivitas Sistem Online Pelayanan, Sistem Informasi Pajak Daerah

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY SA) License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah ISSN 2686-2271

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo

Jl. Diponegoro No. 27, Muara Bungo-Jambi, (0747) 323310

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran wajib yang diberlakukan kepada warga negara dan iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum dan memiliki peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu negara karena pajak merupakan sumber penghasilan negara dalam membiayai kebutuhan dan anggaran rumah tangganya (Cnossen, 2018; Drucker et al., 2020; Jara et al., 2023; Ravenda et al., 2020).

Menurut Chairil Anwar (2015) pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat diharapkan ikut berperan aktif memberikan kontribusinya bagi peningkatan pendapatan negara, sesuai dengan kemampuannya.

Menurut (Mardiasmo, 2016), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak sangat berkontribusi dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu negara berhak memberi wewenang kepada daerah dalam mengatur anggaran pajak daerahnya.

Menurut Mardiasmo (2019) Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Dalam perkembangannya, otonomi daerah memberikan kewenangan yang sebesar-besarnya terhadap pemerintahan daerah dalam mengatur urusan administratif maupun substansif sendiri tanpa ada lagi campur tangan dari pemerintah pusat. Segala bentuk rumusan kebijakan otonomi daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat daerah. Dalam mengatur kelembagaan perangkat agar kelembagaan tersebut efektif dan efisien harus memperhatikan urusan wajib dan pilihan yang dimiliki oleh pemerintah daerah, Karakteristik, potensi dan kebutuhan daerah, kemampuan keuangan daerah, Ketersediaan sumberdaya aparatur, Pengembangan pola kerjasama antar daerah atau dengan pihak ketiga (Eberhartinger & Zieser, 2021; Swianiewicz et al., 2019; Wijaya & Sunaryo, 2020).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dalam rangka pengembangan otonomi daerah serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu menindaklanjuti kelembagaan perangkat daerah khususnya pembentukan Lembaga Teknis Daerah di lingkungan Jakarta. Hal ini dimaksudkan untuk memunculkan sektor unggulan masing-masing daerah sebagai upaya mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan kesejahteraan Masyarakat (Hoessein, 2009). Salah satu aspek dalam otonomi daerah adalah memberikan kewenangan kepada daerah untuk merancang dan menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), dalam APBD tersebut terdapat komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD). salah satu komponen PAD tersebut berupa penerimaan dalam sektor pajak daerah (Hadi, 2017; Lewis, 2018, 2019; Wangsa et al., 2023).

Pajak daerah dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan dengan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi atau untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak daerah oleh pemerintah kota/kabupaten kepada masyarakat pada dasarnya untuk membiayai penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Menurut pembagiannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, pajak daerah dibedakan menjadi beberapa pajak yaitu Pajak provinsi terdiri atas : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan; dan Pajak Rokok. Serta Pajak kabupaten/kota terdiri atas : Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Kemandirian keuangan daerah dapat dilihat dari besarnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh dari pemerintah daerah. Menurut Mardiasmo (2018) adalah penerimaan yang bersumber dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh dari potensi daerah baik dari sektor pajak, retribusi atau hasil daerah yang sah yang digunakan untuk pendanaan dan pembangunan daerah (Rozak et al., 2018).

Menurut Irma (2019) Otonomi daerah dalam bentuk pengelolaan APBD dinyatakan bahwa sumber daya pemerintahan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Leliya dan Fifi Afyiah (Jurnal Al-mustashfa No 2 Tahun 2016) Pajak Daerah merupakan salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah dalam pembiayaan pembangunan daerah yang berguna bagi masyarakat dan untuk kepentingan bersama. Pajak daerah sebagai salah satu bidang yang memberikan kontribusi terbesar dalam pendapatan asli daerah. Berdasarkan peraturan daerah bahwa pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengelola keuangan daerahnya secara mandiri. Oleh karena itu pemerintah kota merasa perlu menerapkan sistem pelayanan pajak secara online untuk memaksimalkan pendapatan daerah manfaat sistem pembayaran pajak online bagi

wajib pajak dan peningkatan pendapatan daerah dengan adanya sistem online dalam pembayaran pajak daerah ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan, mengefektifkan proses administrasi pajak dengan itu keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang (Hidayati & Fidiana, 2017; Kamila, 2017; Machdar, 2019).

Menurut situs resmi <https://pajakonline.jakarta.go.id/> Badan Pendapatan Daerah merupakan Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertugas dalam melakukan pemungutan, penagihan dan pengawasan pajak dan retribusi pada pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) memiliki visi memberikan pelayanan yang profesional dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah. Membayar pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga negara.

Namun, terkadang muncul berbagai kendala saat kita ingin membayar pajak, seperti kantor pajak yang jauh dari rumah, waktu yang terbatas, serta birokrasi dan antrian yang panjang terlebih dalam situasi pandemi Covid 19 dimasa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) seperti saat ini. Namun dalam perkembangannya Bapenda DKI Jakarta sudah merilis situs aplikasi Pajak Online sejak 11 Maret 2016 dimana memudahkan wajib pajak dalam pengurusan pajak wilayah atau kota DKI Jakarta.

Adapun selain situs resmi <https://pajakonline.jakarta.go.id/> Bapenda Jakarta juga sudah menyediakan Aplikasi Pajak Online DKI Jakarta yang dapat diunduh melalui Play Store untuk Android dan App Store untuk Iphone Operating System (iOS) yang sudah diupdate pada 5 Juni 2020. Fitur di dalam aplikasi tersebut di antaranya dapat menampilkan informasi seputar objek pajak seperti notifikasi jatuh tempo, informasi masa pajak, informasi ketetapan pajak. Namun dipastikan sebelumnya untuk mendaftar dahulu di website <https://pajakonline.jakarta.go.id> agar mendapatkan manfaat-manfaat tersebut.

Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak- pajak berikut: Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Tanah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Hiburan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Penerangan Jalan, dll (Ariefiara et al., 2015; Frista, 2018; Yusril et al., 2016).

Adapun pembayarannya dapat dilakukan dalam berbagai cara di antaranya melalui Teller, ATM, e-Banking, Mobile Banking, dan sarana lainnya yang disediakan oleh bank-bank yang bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Setidaknya ada total sebelas bank yang bekerja sama. Selain itu pajak juga bisa dibayarkan melalui PT. Pos Indonesia (Charisma & Dwimulyani, 2019; Primantara & Dewi, 2016; Yustina et al., 2020).

Sistem ini dibuat agar masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, tidak ada alasan lagi untuk tidak membayar pajak.

Berdasarkan informasi tersebut seharusnya penggunaan aplikasi Pajak Online DKI Jakarta sudahlah sangat memudahkan wajib pajak dalam mengecek informasi tagihan dan melakukan pembayaran, namun berdasarkan rating google play store masih banyak saja kendala-kendala yang terjadi seperti : Pajak online mobile apps masih berbasis android sehingga banyak pengguna ios belum bisa mengakses, kemudian untuk kode bayar dalam aplikasi tidak bisa diakses atau klik (hanya tertera informasi total pajaknya saja), untuk pembayaran pajak online hanya untuk bank tertentu saja, ada saja wajib pajak yang kesusahan dalam mendaftar karena koneksi internet, serta kurangnya edukasi kepada masyarakat, sehingga ketika mendownload aplikasi seharusnya mendaftar dahulu di situs <https://pajakonline.jakarta.go.id> dan login pada aplikasi (Direktorat Jenderal Pajak, 2021; Nasution, 2020; Suprapti, 2017).

Tabel I

Perkembangan Data Penerimaan Target Dan Realisasi Pajak Daerah Kota DKI Jakarta Periode Tahun 2016-2020

Tahun Anggaran	Target	Realisasi	Persentase Proporsi
2016	33.750.000.000.000	31.700.000.000.000	96%
2017	35.360.000.000.000	36.100.000.000.000	103%
2018	38.125.000.000.000	37.530.000.000.000	98%

2019	44.540.000.000.000	39.500.000.000.000	88,73%
2020	57.230.000.000.000	55.890.000.000.000	97,66%

Sumber : <https://data.jakarta.go.id/>

Berdasarkan Tabel I perkembangan data penerimaan target dan realisasi pajak daerah kota Jakarta pada tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami peningkatan penerimaan dimana persentase dari 96% ke 103%, namun mengalami penurunan kembali ditahun 2018 dan 2019 pada 98% dan 88,73% karena target yang semakin meningkat namun ditahun 2020 persentase penerimaan meningkat dari tahun 2019 yakni sebesar 97,66% dengan target yang sangat tinggi dari tahun tahun sebelumnya.

Tabel II

Perkembangan Data Kepatuhan Wajib Pajak Target Dan Realisasi Pajak Daerah Periode Tahun 2016-2020

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Proporsi
2016	20.167.000	12.736.000	61%
2017	17.220.000	12.501.400	73%
2018	17.650.000	12.550.000	71%
2019	18.330.000	13.370.000	73%
2020	19.000.000	14.760.000	78%

Sumber : <https://data.jakarta.go.id/>

Berdasarkan data tabel I.II perkembangan data kepatuhan wajib pajak target dan realisasi pajak daerah pada 2016 ke 2017 mengalami peningkatan persentase 61% ke 73% namun target menurun ditahun 2017, dan ditahun 2018 persentase kepatuhan wajib pajak berkurang 2% atau pada 71% namun terjadi peningkatan kepatuhan ditahun 2019 dan 2020 yakni kepatuhan pada persentase 73% dan 78%.

Disinilah peran Pemerintah Daerah Kota DKI Jakarta mengimplementasikan upaya - upaya melalui edukasi dan informasi yang jelas guna mencapai Realisasi atau Penerimaan Pajak Daerah melalui aplikasi secara maksimal terlebih lagi dalam situasi pandemi Covid 19 saat ini dimana pemerintah menganjurkan untuk tidak melakukan kegiatan berkumpul (Budianti & Khirstina, 2018; Firmansyah, 2020; Qadri & Fatmawati, 2021; Simamora & Rahayu, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis efektivitas sistem online pelayanan Bapenda Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah.
2. Untuk menganalisis entitas-entitas penghambat efektivitas sistem online pelayanan Bapenda Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah.
3. Untuk menganalisis entitas pendorong dalam efektivitas sistem online pelayanan Bapenda Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah

Berdasarkan berbagai fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah"**.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012) administrasi dapat didefinisikan sebagai : "keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya." Menurut Irra Chisyanti Dewi (2011) administrasi adalah memiliki pengertian dalam arti yaitu : "Sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun,

mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.” Menurut Soewarno dalam Wijaya & Irwan, (2018), administrasi adalah “Suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk tujuan.”

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwa adminstrasi adalah kegiatan yang meliputi: catatan, surat menyurat, pembukuan ringan, mengetik, agenda, dan sebagainya yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan.

Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014) “Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.” Menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2013) mengatakan: “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya.” Gie yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2013) mengatakan bahwa: “Administrasi adalah serangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.”

Berdasarkan teori-teori diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik.

Administrasi Perpajakan

Menurut Pohan (2014), administrasi pajak dalam arti sempit adalah: “Pelayanan dan kegiatan-kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat-mencatat dan pembukuan ringan (recording), korespondensi (correspondence), kesekretariatan (secretariate), penyusunan laporan (reporting), dan kearsipan (filling) terhadap kewajiban-kewajiban dan atau hak-hak Wajib Pajak.” Menurut Gunadi (2016), administrasi pajak dalam arti sempit merupakan: “penata usahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban pembayaran pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak.” Menurut Abdul Rahman (2010), bahwa sistem administasi pajak dalam arti sempit adalah :“Sistem Administrasi Perpajakan adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak Wajib Pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak”.

Berdasarkan teori-teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa adminstrasi perpajakan adalah suatu kegiatan yang mengatur kewajiban, proses dan pelayanan dalam hal perpajakan, guna mencapai visi dan misi serta tujuan bersama suatu negara.

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)

Menurut M. Suparmoko (2014) APBD adalah anggaran yang memuat daftar pernyataan rinci tentang jenis dan jumlah penerimaan, jenis dan jumlah pengeluaran negara yang diharapkan dalam jangka waktu satu tahun tertentu.. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015) “APBD adalah rencana keuangan yang dibuat pemerintah daerah setiap tahunnya, disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Fungsi APBD

Menurut Mardiasmo (2012) Dalam pelaksanaannya, APBD memiliki fungsi sebagai berikut : Fungsi otorisasi, yaitu anggaran daerah menjadi dasar untuk melaksanakan pendapatan dan belanja pada tahun tersebut, Fungsi perencanaan, yaitu anggaran daerah menjadi pedoman untuk manajemen dalam merencanakan kegiatan, Fungsi pengawasan, yaitu anggaran daerah menjadi pedoman unt uk menilai apakah kegiatan pemerintahan daerah sesuai dengan peraturan, Fungsi alokasi, yaitu anggaran daerah diarahkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas perekonomian, Fungsi distribusi, yaitu kebijakan anggaran daerah harus memperhatikan rasa keadilan, dan Fungsi stabilisasi, yaitu anggaran daerah menjadi alat untuk menyeimbangkan fundamental perekonomian daerah.

Pengertian Pajak Daerah

Menurut Siahaan dalam Sabil (2017) memberikan definisi pajak daerah adalah pungutan dari

masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terhutang oleh wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung. Menurut Mardiasmo (2019) menyatakan 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.

Berdasarkan teori-teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang diberlakukan kepada wajib pajak daerah dan iuran tersebut digunakan untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum di daerah.

Efektivitas Pajak Daerah

Efektivitas dalam pajak daerah juga mencerminkan beberapa hal berikut ini (Rowland B.F.Pasaribu, 2013 dalam artikel Tatakelola Pemerintahan diakses dari <http://internalaudit.com> : pemberian pelayanan publik yang baik, stabilitas, perumusan dan penerapan kebijakan yang tepat, dan komitmen pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan-kebijakan.

Menurut Sumintro (dalam Gupita: 2013) upaya efektivitas pajak dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu penyempurnaan administrasi pajak, peningkatan mutu pegawai atau petugas pemungut pajak, dan penyempurnaan undang-undang pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, digunakan karena pendekatan ini dapat menggambarkan mengenai upaya - upaya yang dilakukan pemerintah daerah atau Intensifikasi Pajak Daerah dimasa pandemi Covid 19 Kota Jakarta. Dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrument utama adalah peneliti sendiri, sehingga dapat menggali permasalahan yang ada dalam Pemerintah Daerah DKI Jakarta dan dalam masyarakat yakni wajib pajak itu sendiri. Dalam hal ini peneliti berperan aktif dalam membuat rencana penelitian, proses penelitian serta pelaksanaan penelitian, sehingga menjadi faktor penentu dari keseluruhan dan proses penelitian.

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif adalah karena dengan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang menyeluruh dan jelas terhadap situasi satu dengan situasi sosial yang lain atau dari waktu tertentu dengan waktu yang lain, atau dapat menemukan pola-pola hubungan antara aspek tertentu dengan aspek yang lain, dan dapat menemukan model penelitian dan teori itu menggambarkan sebuah proses dan seperangkat kategori atau pola tentang bagaimana pengimplementasian Intensifikasi bagi wajib pajak dengan peredaran usaha di wilayah Jakarta.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Ada dua teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian keperpustakaan adalah salah satu cara untuk pengumpulan data berdasarkan studi keperpustakaan dengan mengumpulkan dan memperoleh informasi yang diperoleh dari buku-buku, internet, artikel-artikel, jurnal, peraturan-peraturan perpajakan dan literatur lainnya yang berhubungan dengan Laporan Skripsi.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian lapangan merupakan alat pengumpul data primer yang diperoleh dari penelitian langsung di lapangan. Menurut Sugiyono (2011) data primer adalah data yang berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Data primer dapat diperoleh melalui:

- a. Teknik Dokumentasi yakni peneliti memanfaatkan sumber- sumber berupa catatan dan dokumen, sumber-sumber keperpustakaan berupa buku teks, jurnal, makalah, dan lain-lain..
- b. Wawancara, yakni peneliti melakukan wawancara terstruktur dan mendalam dengan panduan konsep pertanyaan yang telah dipersiapkan peneliti untuk mewawancarai subjek penelitian.
- c. Observasi, yakni peneliti melakukan pengamatan terhadap fenomena, peristiwa, atau kejadian di lokasi penelitian.

TEKNIK PENENTUAN INFORMAN

Pada penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan adalah: *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti yang dimaksud orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dalam penelitian, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek penelitian.

Tabel III
Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Jumlah
1	Informan I	Kasat Pelayanan Penyuluhan BAPENDA DKI Jakarta	1
2	Informan II	Staff BAPENDA Bidang pelayanan dan Penyuluhan	1
3	Informan III	Humas BAPENDA DKI Jakarta	1
4	Informan IV	Dosen Institut STIAMI	1
5	Informan V & IV	Wajib Pajak	2
	Jumlah		6

JENIS-JENIS DATA

1. Sumber data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pihak yang berkompeten dalam Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah. Dalam hal ini Struktur BAPENDA, Dosen, dan Wajib Pajak.

2. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, dapat melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang dapat berbentuk tabel statistik, buku, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah.

ANALISIS DATA

Menurut Miles huberman dalam Sugiyono (2014) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap menganalisis data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis sesuai dengan tujuan menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan untuk menjawab masalah yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Sistem Online Pelayanan BAPENDA Jakarta dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah

Dalam menganalisis Implementasi efektivitas sistem pelayanan Bapenda Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah, peneliti menggunakan 6 dimensi teori DeLone dan McLean untuk mengukur keberhasilan suatu efektifitas yaitu dimensi Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), Intensi Memakai (Intention to use), dan Manfaat bersih (Net Benefits). Adapun hal-hal yang memengaruhi terkait efektif atau tidaknya penggunaan system informasi pada penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta yaitu pada realisasi atas target yang diberikan atas pajak daerah.

Efektifitas substansi utama BAPENDA yaitu dalam hal pemungutan pajak daerah diukur

efektif atau tidaknya berdasarkan pencapaian realisasi penerimaan pajak atas target yang diberikan 2021 dari target sebesar 37,2 Triliun sudah tercapai dana sebesar 32,9 Triliun atau persentase 88,52 %. Dan juga dalam penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta masih minim dimana terkait kualitas, informasi, layanan, intensi memakai atau kecenderungan dan juga manfaat bersih walaupun sudah sesuai yang diharapkan atau standart namun berdasarkan rating playstore masih banyak saja rating rendah terkait kendala, namun hal ini sudah menjadi acuan BAPENDA untuk pelayanan sistem informasi kedepannya dengan melakukan upaya-upaya kedepannya.

Dari segi wajib pajak terkait efektifitas atas system informasi pajak online DKI Jakarta sudah efektif dan cukup memuaskan guna informasi yang diberikan terkait jumlah tagihan pajak daerah dan informasi lainnya, memang ada beberapa kendala namun kendala tersebut masih bisa ditolerir oleh wajib pajak dalam artian masih bisa ditangani misal pembayaran pajak bisa dilakukan dibank terdekat walaupun dalam aplikasi belum bisa melakukan pembayaran.

A. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Berjalan efektif jika dilihat dari penerimaan atau realisasi dari target tahun 2021 akan tetapi dari masyarakat terkait penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta masih belum optimal. Adapun sistem ini dibuat agar wajib pajak mudah beradaptasi, BAPENDA sudah melakukan development sistem agar wajib pajak dapat beradaptasi. Tingkat adaptasi atas adanya aplikasi pajak online DKI Jakarta ini sudah sesuai harapan bagi wajib pajak.

Dalam hal waktu respon, pada aplikasi pajak online DKI Jakarta sudah sesuai standar namun ini bergantung pada jaringan provider pengguna dan untuk kegunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta memang sudah sesuai harapan namun akan selalu dikembangkan sesuai dan atau mengikuti perkembangan jaman. Serta untuk ketersediaan informasi pada aplikasi ini sudah sesuai standar karena sebelum dilaunching aplikasi ini sudah dilakukan uji percobaan (user acceptance test) guna mendukung penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta.

B. Kualitas Informasi (Information Quality)

Dalam hal ini keefektifan sebuah kualitas informasi kualitas diukur dari segi akurasi atau ketepatan waktu memang sudah sesuai yang diharapkan hal ini kembali lagi kepada kestabilan jaringan atas provider yang digunakan. Kelengkapan dan relevansi terhadap isi konten juga sudah mengikuti kebutuhan wajib pajak perorangan karena aplikasi pajak online ini ditujukan untuk wajib pajak perorangan dan pastinya sudah melalui tahap percobaan dan konsistensi terhadap isi konten aplikasi pajak online DKI Jakarta sudah lengkap dan aman. Namun masih ada saja hambatan-hambatan yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta (berdasarkan penilaian google playstore) yakni pada failure atau error network, virus dan ataupun bugs, serta tidak ada panduan ketika ingin mendaftar aplikasi, lemot, tidak muncul kode bayar, dan pembayaran yang hanya dibank tertentu saja.

C. Kualitas Layanan (Service Quality)

Penyedia informasi (menghasilkan produk informasi) dan penyedia layanan (menyediakan dukungan untuk pengembang pengguna akhir). Ukuran efektivitas pada aplikasi pajak online DKI Jakarta yang umum digunakan berfokus pada produk dari pada layanan dari fungsi sistem informasi. Kebutuhan untuk ukuran kualitas layanan menjadi bagian dari keberhasilan sistem informasi pada aplikasi ini menggunakan dimensi daya tanggap dimana dapat dipastikan bahwa BAPENDA ketika membuat aplikasi pajak online DKI Jakarta sudah memastikan terkait kebutuhan wajib pajak atas pajak daerahnya terpenuhi dan sesuai standar namun wajib pajak merasa daya tanggap atas penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta ini masih belum optimal.

Terkait jaminan yang diberikan oleh BAPENDA akan selalu dikembangkan dalam kualitas layanan terhadap jaminan mengikuti perkembangan jaman dan wajib pajak juga sudah merasa aman dan empati untuk mengukur kualitas layanan atas dukungan-dukungan yang disediakan oleh BAPENDA seperti layanan call center, sosial media dan juga email jika dalam penggunaan aplikasi pajak online terdapat keluhan, pertanyaan dan atau informasi yang dibutuhkan terkait pajak daerahnya. Ini sudah sesuai apa yang diharapkan wajib pajak.

D. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh kualitas informasi. Kualitas informasi yang baik dan efektif, akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang buruk akan membuat konsumen melakukan usaha lebih untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dan pada penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta ini BAPENDA sepenuhnya mempercayakan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta kepada wajib pajak hal ini bisa dilihat dari penilaian google playstore dimana tingkat kepuasan pengguna masih minim, namun ini akan menjadi pekerjaan rumah bagi BAPENDA dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

E. Intensi Memakai (Intention to use)

Intensitas penggunaan, dengan pertimbangan bahwa kegunaan sistem lebih bisa mengukur kesuksesan sistem dibandingkan dengan penggunaan saja. Dalam hal ini atas penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta, BAPENDA selaku penyedia layanan memang menargetkan penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta hanya kepada wajib pajak perorangan sedangkan untuk wajib pajak besar dan atau badan BAPENDA sudah bekerja sama melalui layanan perbankan. Dan kecenderungan atas penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta memang sesuai apa yang ditargetkan BAPENDA kepada wajib pajak dan bagi wajib pajak intensi kecenderungan memang sudah digunakan dalam artian wajib pajak sudah menggunakan aplikasi ini untuk informasi perpajakan daerahnya.

F. Manfaat bersih (Net Benefits)

Dampak atau manfaat dari penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta dapat dikatakan efektif apabila bisa memberikan dampak secara luas tidak hanya bagi individu atau organisasi lembaga hal ini tergantung pada sistem atau sistem yang sedang dievaluasi dan tujuannya. Dengan adanya aplikasi pajak online DKI Jakarta ini pihak BAPENDA selalu berupaya agar konteks dalam aplikasi pajak online DKI Jakarta sesuai dengan tujuannya yakni online pelayanan, online pendataan dan online pembayaran. Selain itu manfaat atau dampak dari segi karyawan dalam hal kunjungan wajib pajak ke BAPENDA sejak adanya aplikasi pajak online DKI Jakarta belum dapat diukur karena belum ada variabel atau pengukuran jumlah kunjungan.

Namun manfaat sejak adanya aplikasi pajak online ini berdampak positif yakni BAPENDA bisa mendapatkan database wajib pajak guna sosialisasi dan informasi pajak daerah. Dan bagi wajib pajak penggunaan aplikasi ini juga berdampak positif karena bisa menghemat waktu dan ruang, biaya perjalanan untuk mendapatkan informasi juga mendapatkan sosialisasi terkait program pajak daerah.

Hambatan dalam Efektivitas Sistem Online Pelayanan BAPENDA Jakarta dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah

Hambatan merupakan halangan yang membatasi atau menghalangi suatu hal untuk mencapai sasaran dan tujuan suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa hambatan yang dihadapi BAPENDA pada penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta yaitu pada teknologi itu sendiri seperti jaringan penyedia layanan, virus ataupun bugs. Dari segi online kaitannya dengan teknologi, hambatan pasti terjadi misal failure atau error network yang terkait dengan kendala kesisteman (bugs atau virus) dan itu tidak bisa diprediksi walaupun sudah dimaintenance tapi ternyata error itu memungkinkan karena system teknologi informasi terkait kendala jaringan.

Penghambat dalam pelayanan secara efektivitas penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah erat kaitan dengan perekonomian, Ketika ekonomi sedang stabil dan baik pasti tingkat pembayaran pajak tinggi atau baik. Kemudian kesadaran wajib pajak dalam membayar, karakteristik wajib pajak itu adalah pasti menghindar dalam melakukan pembayaran pajak daerah ketika ada celah menghindar pasti menghindar makanya dibuat sistem pajak online agar wajib pajak dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara online sehingga wajib pajak tidak ada alasan lagi untuk tidak membayar pajak.

Upaya yang dilakukan dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Online BAPENDA Jakarta dalam

Optimalisasi Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah

Upaya merupakan suatu cara untuk mengatasi hambatan yang telah dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan adapun upaya yang dilakukan BAPENDA DKI Jakarta atas aplikasi pajak online DKI Jakarta adalah dengan cara perbaikan dan pengembangan atau development mengikuti perkembangan jaman dan juga dukungan ketika ada trouble atau keluhan dapat menghubungi call center pajak daerah di nomor 021500177, disitu wajib pajak bisa melakukan konsultasi atau pengaduan terkait pelayanan perpajakan atau melalui email call center : callcenter.pajakdki@jakarta.go.id, juga melalui social media Instagram atau facebook : humas pajak Jakarta, twitter : humaspajakjkt, juga melalui Tiktok : humas pajak Jakarta. Guna memberikan dukungan atas pelayanan dari segi online melalui penggunaan aplikasi ataupun website.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya dapat disimpulkan efektivitas sistem pelayanan BAPENDA dalam efektivitas sistem pelayanan online BAPENDA Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas sistem pelayanan online Bapenda Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah berdasarkan 6 (enam) pendekatan (Teori DeLone dan McLean (2003)) yaitu Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), Intensi Memakai (Intention to use), dan Manfaat bersih (Net Benefits). Dari pendekatan yang sudah berjalan efektif terkait sistem online yakni pada kualitas sistem, sistem informasi, kualitas layanan dan manfaat bersih karena selalu diperbaiki seiring dengan perkembangan zaman dan juga mengikuti kebutuhan wajib pajak dalam hal perpajakan daerahnya, namun yang belum efektif dari segi kepuasan pengguna dan intensi memakai dimana banyak wajib pajak yang kesulitan dalam penggunaannya (kurang mendapat sosialisasi dan arahan). Berdasarkan target penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah dapat dikatakan efektif berdasarkan pencapaian realisasi penerimaan pajak atas target yang diberikan ditahun 2021 dari target sebesar 37,2 Triliun sudah tercapai dana sebesar 32,9 Triliun atau persentase 88,52 %, akan tetapi berdasarkan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan aplikasi tersebut masih sangat minim atau belum optimal.
2. Entitas-entitas penghambat efektivitas sistem online pelayanan BAPENDA Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah yaitu pada penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta yaitu pada teknologi itu sendiri seperti jaringan penyedia layanan, virus ataupun bugs. Dari segi online kaitannya dengan teknologi, hambatan pasti terjadi missal failure atau error network yang terkait dengan kendala kesisteman (bugs atau virus). Penghambat dalam pelayanan secara efektivitas penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah erat kaitan dengan perekonomian, hambatan pertama ketidakstabilan ekonomi ketika ekonomi sedang stabil dan baik pasti tingkat pembayaran pajak tinggi atau baik namun sebaliknya jika tidak stabil dan hambatan kedua yaitu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya, karakteristik wajib pajak itu adalah pasti menghindar dalam melakukan pembayaran pajak daerah Ketika ada celah menghindar pasti menghindar.
3. Entitas pendorong dalam efektivitas sistem online pelayanan Bapenda Jakarta dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah yaitu dengan cara perbaikan dan pengembangan atau development mengikuti perkembangan jaman dan juga BAPENDA akan menambah tenaga ahli dalam hal perbaikan pelayanan system pada aplikasi pajak online DKI Jakarta. Selain itu BAPENDA DKI Jakarta juga sudah menyediakan pusat bantuan atas keluhan dan atau informasi melalui call center di nomor 021500177, email callcenter.pajakdki@jakarta.go.id, juga melalui social media Instagram atau facebook : humas pajak Jakarta, twitter : humaspajakjkt, juga melalui Tiktok : humas pajak Jakarta. Guna memberika dukungan atas pelayanan dari segi online melalui penggunaan aplikasi ataupun website

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberi saran kepada BAPENDA DKI Jakarta dan masyarakat (wajib pajak) yaitu :

1. Melakukan sosialisasi kepada wajib pajak perorangan terkait dengan adanya aplikasi pajak online DKI Jakarta dan kegunaannya agar masyarakat tahu dan mengerti jika sudah ada aplikasi ini.
2. Melakukan sosialisasi terkait tata cara pendaftaran dan panduan penggunaan aplikasi pajak online DKI Jakarta karena masih banyak pengguna wajib pajak yang ingin mendaftar dan tidak tahu bagaimana harus mendaftar dan juga penggunaan aplikasi ini.
3. Menambah tenaga ahli dalam hal penanganan dan atau perbaikan aplikasi pajak online DKI Jakarta agar pengguna atau wajib pajak merasa puas dan memberikan rating atau penilaian yang baik terhadap kredibilitas dan fungsi aplikasi ini.
4. Bagi wajib pajak atau pengguna diharapkan jika terdapat keluhan atau kendala atas kinerja aplikasi pajak online DKI Jakarta, segera menghubungi pusat bantuan call center dan atau humas melalui telephone, email dan atau social media yang diberikan.
5. Dipastikan dalam penggunaan aplikasi wajib pajak diharapkan mengecek dahulu sinyal jaringan provider yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariefiara, D., Utama, S., Wardhani, R., & Rahayu, N. (2015). *Analisis Pengaruh Strategi Bisnis Terhadap Penghindaran Pajak, Bukti Empiris di Indonesia*. Simposium Nasional Akuntansi.
- Budianti, S. dan C., & Khirstina. (2018). *Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Capital Intensity Terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance)*. Seminar Nasional Cendekiawan ke 4 Tahun 2018 (p. 1209).
- Charisma, R. B., & Dwimulyani, S. (2019). *Pengaruh Struktur Kepemilikan Terhadap Tindakan Penghindaran Pajak dengan Kualitas Audit sebagai Variabel Moderating*.
- Chandler dan Plano. (2014). dalam Yeremias T.Keban. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Medi.
- Cnossen, S. (2018). Corporation taxes in the European Union: Slowly moving toward comprehensive business income taxation? *International Tax and Public Finance*, 25(3), 808–840. <https://doi.org/10.1007/s10797-017-9471-2>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2020*. Kementerian Keuangan. <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-02/LAKIN%20DJP%202020.pdf>
- Drucker, J., Funderburg, R., Merriman, D., & Weber, R. (2020). Do local governments use business tax incentives to compensate for high business property taxes? *Regional Science and Urban Economics*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2019.103498>
- Eberhartinger, E., & Zieser, M. (2021). The Effects of Cooperative Compliance on Firms' Tax Risk, Tax Risk Management and Compliance Costs. *Schmalenbach Journal of Business Research*, 73(1), 125–178. <https://doi.org/10.1007/s41471-021-00108-6>
- Firmansyah, A. dan R. A. (2020). Bagaimana praktik manajemen laba dan penghindaran pajak sebelum dan setelah pandemi Covid-19 di Indonesia? *Bina Ekonomi*, 24(2), 32–55.
- Frista. (2018). Pengaruh Perubahan Tarif Pajak Terhadap Hubungan Agresivitas Pelaporan Keuangan dan Agresivitas Pajak. In *Tesis. Program Pasca Sarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia*.
- Hadi, H. R. (2017). Reformulation of Tax Dispute Resolution in Indonesia. *J. Law, Policy Glob*, 61, 67–76. www.iiste.
- Hidayati, N., & Fidiana. (2017). Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Corporate Governance Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(3), 1052–1070.
- Hoessein, B. (2009). *Reformasi Pemerintahan Daerah Sebagai Upaya Pengembangan Otonomi Daerah Tingkat II Dalam Rangka Mengaktualisasikan UUD 1945 dan Era Globalisasi. "Perubahan Model, Pola, dan Bentuk Pemerintahan Daerah: Dari Era Orde Baru ke Era Orde Reformasi*. Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.

- Irawan dan M. Suparmoko. (2014). *Ekonomika Pembangunan*. Edisi ke 6. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jara, H. X., Deza Delgado, M. C., Oliva, N., & Torres, J. (2023). Financial disincentives to formal employment and tax-benefit systems in Latin America. *International Tax and Public Finance*, 30(1), 69–113. <https://doi.org/10.1007/s10797-021-09724-8>
- Kamila, P. A. dan D. M. (2017). Analisis hubungan Agresivitas Pelaporan Keuangan dan Agresivitas Pajak. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16(2).
- Lewis, B. D. (2018). Local Government Form in Indonesia: Tax, Expenditure, and Efficiency Effects. *Studies in Comparative International Development*, 53(1), 25–46. <https://doi.org/10.1007/s12116-017-9236-z>
- Lewis, B. D. (2019). Legislature Size, Local Government Expenditure and Taxation, and Public Service Access in Indonesia. *Studies in Comparative International Development*, 54(2), 274–298. <https://doi.org/10.1007/s12116-019-09278-1>
- Machdar, N. M. (2019). Agresivitas pajak dari sudut pandang manajemen laba. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 183–192.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Penerbit Andi.
- Nasution, N. A. (2020). *Imelda Situmorang “Analisis Proses Banding Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (Skpkb) Terhadap Pajak Penghasilan (Pph) Pasal 21 Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I (Vol. 1, Issue 2, pp. 201–221).*
- Pasaribu, Rowland Bismark Fernando.(2012). *Bahan Ajar Ekonomi Pembangunan*. Depok: Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Pohan, Chairil Anwar. (2014). *Pembahasan Komprehensif PERPAJAKAN INDONESIA Teori dan Kasus*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Primantara, A. N., & Dewi, M. R. (2016). Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Risiko Bisnis, Ukuran Perusahaan dan Pajak Terhadap Struktur Modal. *E-Jurnal manajemen Unud*, 5(5), 2696–2726.
- Qadri, R. A., & Fatmawati, F. (2021). Storytelling Case Study: How To Win a Tax Dispute Against Tax Authority? *J. Pajak dan Keuang. Negara*, 2(2), 112–134. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v2i2.1118>.
- Ravenda, D., Valencia-Silva, M. M., Argiles-Bosch, J. M., & García-Blandón, J. (2020). Measuring labour tax avoidance and undeclared work: evidence from tax-avoidant offending firms. *Journal of Applied Accounting Research*, 21(3), 477–496. <https://doi.org/10.1108/JAAR-01-2019-0016>
- Rozak, T. S., Hardiyanto, A. T. D. F., & Haqi. (2018). *Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Leverage Terhadap Tax Avoidance (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Aneka Industri Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2013-2017*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
- Sabil, sabil. (2017). Peranan Penerimaan Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Provinsi Wilayah Kabupaten Bogor. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 64–72.
- Simamora, A. M., & Rahayu, S. (2020). Pengaruh Capital Intensity, Profitabilitas dan Leverage Terhadap Agresivitas Pajak (Studi Empiris Pada Sub Sektor Makanan dan Minuman Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2018. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 140–155.
- Siagian. Sondang P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi I. Cetakan Ketiga Belas. Bumi aksara. Bumi Aksara. Jakarta
- Suprpti, E. (2017). Pengaruh tekanan Keuangan terhadap Penghindaran Pajak. *No.2. Oktober 2017 Pp 1013-1022 ISSN: 2088-0685*, 7, 1013–1022.
- Swianiewicz, P., Kurniewicz, A., & Kalcheva, D. (2019). The Political Budget Cycle in Earmarked Taxes for Local Public Services: A Comparison of Poland and Bulgaria. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 21(5), 463–480. <https://doi.org/10.1080/13876988.2019.1594775>
- Wangsa, I. D., Vanany, I., & Siswanto, N. (2023). The optimal tax incentive and subsidy to promote electric trucks in Indonesia: Insight for government and industry. *Case Studies on Transport Policy*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100966>
- Wijaya, S., & Sunaryo, R. P. (2020). Evaluation of the implementation of the value added tax

Novianita Rulandari ^{1*}, Nugraha Januar Agung S ²

Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah I Vol 5 No 1 Tahun 2023, p 108-120

collection obligation by the village treasurers in Klaten, Indonesia. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(2), 2397–2406.

<https://doi.org/10.5373/JARDCS/V12I2/S20201287>

Yusril, M. R., Firdausi, S., & Nila. (2016). *Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. E-journal Universitas Brawijaya.

Yustina, I., Kurniawan, R. C., & Indrajat, H. (2020). PENGAWASAN DPRD PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN DISTRIBUSI DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG. *Wacana Publik*, 13(02). <https://doi.org/10.37295/WP.V13I02.34>