

**IMPLEMENTASI E-PAYMENT PADA PEMBAYARAN PAJAK DAERAH KOTA
SURABAYA**

(Studi Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Akuntansi**



Oleh:

ARDAN HARIS SALAM
1513010174/FE/EA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2019**

SKRIPSI


IMPLEMENTASI E-PAYMENT PADA PEMBAYARAN PAJAK DAERAH
KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

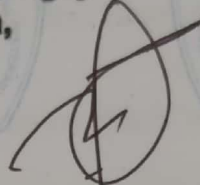
Ardan Haris Salam
1513010174/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh TIM Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 06 Januari 2020

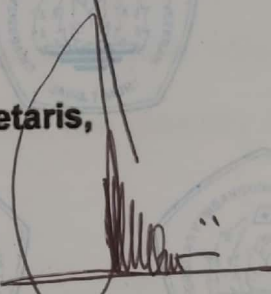
Pembimbing :
Pembimbing Utama,


Dr. Indrawati Yuhertiana, Ak, MM, CA, CMA
NIP. 19661017 199303 2001

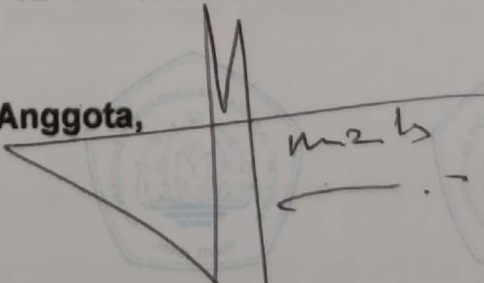
Tim Penguji :
Ketua,


Dr. Indrawati Yuhertiana, Ak, MM, CA, CMA
NIP. 19661017 199303 2001

Sekretaris,


Dr. Gideon Setyo Budiwijaksono, M.Si
NPT. 2 670695 0243 1

Anggota,


Drs. Ec. Muslimin, M.Si
NIP. 19620712 199203 1001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 19590828 199003 1001

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, penelitian yang berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Online Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Surabaya”.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna menambah wawasan masyarakat khususnya Kota Surabaya tentang sosialisasi bagaimana proses pengurusan Pajak Bumi Dan Bangunan secara online. Dari kacamata penulis, hingga saat ini masih banyak masyarakat yang segan dalam memanfaatkan aplikasi *e-government* untuk memudahkan aksesibilitas dalam mengurus keperluan mereka terkait dengan pelayanan publik.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, support, arahan dan bimbingan banyak pihak. Oleh sebab itu penyusun ingin sampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia Nya serta tetap menuntun peneliti di jalan yang benar sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Prof Dr Ir Akhmad Fauzi MMT, selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Prof Dr. Syamsul Huda, SE, MT., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Eko Purwanto M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dr. Indrawati Yuhertiana, MM, Ak, CA, selaku dosen pembimbing yang telah mengajarkan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menjalankan pendidikan Strata-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan nasihat, do’a, dan dukungan moril maupun materil untuk penulis dalam menuntut ilmu, sehingga penyusunan proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat dan teman terbaik Nabillah Farras, Ailani Almira, Irfano Hendrianto atas motivasi, dukungan, dan bantuannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan 2015 yang telah saling memotivasi dan membantu terselesainya proposal penelitian ini.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, serta doanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.

Meski demikian, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena batasan kemampuan, pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis menghargai segala bentuk kritik dan

saran yang bersifat membangun demi tercapainya penulisan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan para pembaca pada umumnya.

Surabaya, 24 Januari 2020

Ardan Haris Salam

DAFTAR ISI

Kata PENGANTAR	i
Daftar ISI	iv
Daftar TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	iv
I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
II. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. <i>E-Government</i>	13
2.2.1.1. Manfaat <i>E-Government</i>	16
2.2.1.2. Pengertian Pengembangan <i>E-Government</i>	18
2.2.1.3. Model <i>E-Government</i>	20

2.2.2. E-Payment	26
2.2.3. Pajak Daerah.....	27
2.2.3.1. Pengertian Pajak Daerah	27
2.2.3.2. Jenis pajak Daerah Kota Surabaya	28
2.2.3.3. Tarif Pajak Daerah	34
2.2.3.4. Sistem Pemungutan Pajak	37
2.2.3.5. Official Assessment System	37
2.2.3.6. Self Assessment System.....	38
2.2.3.7. With Holding System	39
2.2.3.8. Kepatuhan Wajib Pajak	39
2.2.4. Pelayanan Publik.....	40
2.2.4.1. Tujuan Pelayanan Publik.....	41
2.2.4.2. New Public Management.....	43
2.2.4.3. Karakteristik New Public Managemen	44
2.2.4.4. Paradigma New Public Managemen (NPM)	
Tahun 1990 - 2000	44
2.2.4.5. New Public Service	45
2.2.4.6. Paradigma New Public Service (NPS)	
Tahun 2000 - sekarang	45
2.2.4.7. Prinsip – Prinsip New Public Service	46
2.2.4.8. Mengutamakan Kepentingan Publik	47
2.2.4.9. Kewarganegaraan Lebih Berharga	
Daripada Kewirausahaan	47

2.2.4.10.	Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis	48
2.2.4.11.	Tahu Kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana	48
2.2.4.12.	Melayani Timbang Mengerahkan	49
2.2.4.13.	Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas.	50
2.3.	Kerangka Pikir	54
III.	Metodologi Penelitian	55
3.1.	Jenis Penelitian	55
3.2.	Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian	57
3.3.	Penentuan Informasi	58
3.4.	Sumber Data	59
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	59
3.6.	Analisis Data	61
3.7.	Instrumen Penelitian	64
3.8.	Pengujian Kredibilitas Data	65
3.9.	Pengujian Transferabilitas	66
3.10.	Pengujian Konfirmabilitas	67
3.11.	Tahap-tahap Penelitian	67
3.12.	Desain Penelitian	69
IV.	Hasil dan Pembahasan	71
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	71
4.2.	Profil Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah	72
4.2.1.	Visi dan Misi Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan	

Pajak Daerah	72
4.2.2. Struktur Organisasi Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah	73
4.2.3. Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah.....	76
4.2.4. Bidang Pendapatan Dan Penetapan Pajak Daerah	77
4.2.5. Bidang Penagihan Dan Pengurangan Pajak Daerah	81
4.2.6. Unit Pelaksana Teknis Badan	85
4.3. Informan Penelitian.....	85
4.4. Penerapan PERDA Kota Surabaya No.1 Tahun 2017 Dalam Penerapan Sistem Online Terhadap Pajak Daerah Di Kota Surabaya	86
4.5. Web Pelayanan Pajak Daerah.....	93
4.5.1. Laman Web	109
4.5.2. Laman Web http://bpkpd.surabaya.go.id/	118
4.5.2.1. Beranda Web http://bpkpd.surabaya.go.id/	118
4.5.2.2. Pendaftaran	118
4.6. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Pajak Daerah	122
4.7. <i>Brain Factor Oleh Producers</i>	123
4.8. Koneksi Internet Di Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah.....	127
4.9. <i>Server Error</i>	130
4.10. <i>Self Assesment</i>	131
4.11. Pembayaran Online.....	135

4.12. Implikasi Penelitian.....	142
4.13. Keterbatasan.....	143
V. Kesimpulan dan Saran	145
5.1. Kesimpulan.....	145
5.2. Saran.....	150
LAMPIRAN	
Daftar Pustaka	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pendatapatan Pajak Daerah Surabaya.....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Antara New Public Management dan New Public Service	52
Tabel 3.1 Desain Penelitian	70
Tabel 4.1 Informen Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	55
Gambar 4.1 Struktur Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah .	74
Gambar 4.2 PERDA No. 1 tahun 2017	87
Gambar 4.3 Perangkat IT SISMIOP.....	92
Gambar 4.4 Jumlah IT	93
Gambar 4.5 Brosur Pembayaran Pajak Daerah.....	95
Gambar 4.6 Akun Instagram NPKPD Kota Surabaya	96
Gambar 4.7 Berita Uji Coba Pelayanan Online Pajak Daerah.....	96
Gambar 4.8 Laman Beranda Web http://bpkpd.surabaya.go.id/	101
Gambar 4.9 Pilihan Layanan Wajib Pajak pada Web http://bpkpd.surabaya.go.id/	102
Gambar 4.10 Beranda Web Bapenda Kota Bogor	104
Gambar 4.11 Penjabaran PBB dan Pajak Daerah	105
Gambar 4.12 web Bapenda Kota Bogor	106
Gambar 4.13 Jumlah Wajib Pajak.....	107
Gambar 4.14 Daftar Hotel.....	107
Gambar 4.15 Daftar Hiburan.....	108
Gambar 4.16 Daftar Restoran.....	108
Gambar 4.17 Daftar Parkir.....	109
Gambar 4.18 Daftar Reklame	109

Gambar 4.19 Cabang Pembantu UPTB 5.....	110
Gambar 4.20 Struktur Organisasi Bpenda Kota Bogor.....	110
Gambar 4.21 Regulasi Bapenda Kota Bogor	111
Gambar 4.22 JDIH Kota Surabaya	111
Gambar 4.23 Renja Bapenda Kota Bogor.....	112
Gambar 4.24 Perjanjian Kinerja dan Casescanding Bapenda Kota Bogor	112
Gambar 4.25 LAKIP Bapenda Kota Bogor	113
Gambar 4.26 Renstra Bapenda Kota Bogor	113
Gambar 4.27 Tracking Berkas Pelayanan Paak Daerah.....	114
Gambar 4.28 Awal web http://bpkpd.surabaya .go.id/	119
Gambar 4.29 Pendaftaran	119
Gambar 4.30 Laman Awal Pendaftaran Pajak Baru.....	121
Gambar 4.31 Pendaftar Pajak Baru	122
Gambar 4.32 Komputer Pelayanan Mandiri BPKPD Kota Surabaya.....	129
Gambar 4.33 Terjadi Server Error.....	130
Gambar 4.34 Pemberitahuan Via Instagram	131
Gambar 4.35 Panflet dan Komputer Loker Mandiri BPKPD	133
Gambar 4.36 Percakapan Pembayaran Pajak Online.....	136
Gambar 4.37 M-banking Mandiri Pembayaran Pajak Daerah	137
Gambar 4.38 Konfirmasi Pembayaran Pajak Daerah.....	137
Gambar 4.39 BNI Mobile Banking.....	138

Gambar 4.40 Beranda M-Banking BNI.....	138
Gambar 4.41 M-banking BNI Pembayaran	139
Gambar 4.42 M-banking Pilihan Pembayaran.....	139
Gambar 4.43 M-banking Pilihan Pembayaran Pajak Daerah	140
Gambar 4.44 Konfirmasi Pembayaran	140

IMPLEMENTASI E-PAYMENT PADA PEMBAYARAN PAJAK DAERAH KOTA SURABAYA

(Studi Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah)

Oleh

ARDAN HARIS SALAM
1513010177/FEB/EA

ABSTRAK

Sistem e-payment pada pembayaran Pajak Daerah merupakan kegiatan yang dilakukan agar Wajib Pajak daerah mendapatkan kemudahan dalam melakukan pemabayaran terkait Pajak Daerah, adanya sistem pelayanan *e-payment* merupakan perwujudan dari *e-government* guna mencapai *good governmace*. Sistem pelayanan online Pajak Daerah Kota Surabaya sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya No.1 Tahun 2017. Atas dasar tersebut penelitian ini bertujuan untuk membahas sejauh mana penerapan sisitem *e-payment* untuk pembayaran Pajak Daerah setelah berlakunya Peraturan Daerah Kota Surabaya No.1 Tahun 2017 tentang sistem pelayanan online Pajak Daeah khususnya Pajak Daerah Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Objek terpilih Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang didapat kemudian direduksi, disajikan, diverifikasi, sehingga mendapatkan kesimpulan yang valid.

Dalam penelitian ini mendapatkan hasil yaitu sistem pembayaran Pajak Daerah menggunakan *e-payment* dan masih dalam pengembangan, pelayanan yang dapat digunakan untuk pelayanan online saat ini pendaftaran Objek Pajak Baru serta pelayanan Non SK. Pelayanan *e-payment* dapat dilakukan melalui *mobile banking* dan *enternet banking* dengan berkerjasama pada Bank MANDIRI, Bank BNI, dan Bank JATIM. Dikatakan narasumber bisa dilakukan secara *e-payment*, akan tetapi masih belum efisien di Wajib Pajaknya.

Kata kunci : *e-payment*, pelayanan online, *e-government*, Peraturan daerah Kota Surabaya No.1 Tahun 2017, pembayaran Pajak Daerah