

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut “ Implementasi E-Payment pada Pembayaran Pajak Daerah Kota Surabaya “ dapat disimpulkan. Bahwa pengimplemetasi E-payment pada Kota Surabaya sudah di terapkan dari tahun 2017. Dalam hal ini Kota Surabaya khususnya BPKPD (Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah) sudah menyediakan *Website* <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> dan *Website* <http://bpkpd.surabaya.go.id/>. Serta berkerja sama dengan Bank Jatim, Bank Mandiri, dan Bank BNI untuk menerapkan sistem E-payment melalui *Mobile Banking*. bahkan pada tahun ini Pemerintah Kota Surabaya sedang melakukan perkembangan dan inovasi terhadap pembayaran dan sosialisasi untuk pajak daerah Kota Surabaya.

Sesuai data yang doperoleh dari wajib pajaknya, belum seluruhnya mengetahui ada nya sistem pemabayaran pajak daerah menggunakan E-payment. Dikarenakan sosialisasi dari pemerintah Kota Surabaya masih belum merata. Serta bagi beberapa wajib pajak sudah mengetahui sistem tersebut, masih takut untuk menggunakan sistem tersebut. Dikarenakan masih belum percaya akan sistem keamanannya dan juga beberapa wajib pajak masih menganggap sistem baru tersebut lebih ribet.

Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah tetap akan melayani wajib pajak secara manual, yaitu dengan dengan datang langsung ke BPKPD dan langsung

membayar pajak daerah di loket pembayaran pajak. Pilihan kedua dengan menggunakan *self assessment yang telah disediakan pemerintah Kota Surabaya dengan mentransfer* tagihan pembayaran pajak tersebut. Kesimpulan ini dapat dijelaskan secara detail sebagai berikut :

1. Sesuai data yang diperoleh peneliti, BPKPD Kota Surabaya sudah menerapkan sistem pelayanan online untuk Pajak Daerah di Kota Surabaya, dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai sistem pelayanan online Pajak Daerah, untuk sistem pelayanan online Pajak Daerah saat ini sudah ada dan mulai diterapkan ke Masyarakat, namun masih dalam pengembangan karena sistem pelayanan online untuk Pajak Daerah ini baru digodok pada tahun 2016 dan di uji coba ke Wajib Pajak bulan Oktober 2017.

2. Tampilan web yang dikelola oleh BPKPD Kota Surabaya, yaitu

<http://bpkpd.surabaya.go.id/> dan <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> dapat dikatakan menarik, dan terlihat bahwa BPKPD Kota Surabaya berfokus untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Web <http://bpkpd.surabaya.go.id/> adalah web yang menerangkan mengenai BPKPD Kota Surabaya dan menjelaskan mengenai Pajak Daerah yang ditangani oleh BPKPD Kota Surabaya. Secara keseluruhan web <http://bpkpd.surabaya.go.id/> memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan apabila dibandingkan dengan web

Bapenda Kota Bogor, untuk kelebihannya terletak pada mengutamakan pelayanan publik, sedangkan kekurangan yang menonjol adalah tidak adanya hal mendasar seperti SOP pelayanan untuk setiap berkas yang diajukan oleh Wajib Pajak, alur pengurusan berkas, serta informasi bagaimana cara menggunakan web atau bagaimana untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. BPKPD Kota Surabaya juga mengelola web yang khusus digunakan untuk sistem pelayanan online PBB, yaitu <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> dan dikarenakan baru dioperasikan seutuhnya awal tahun 2018, pada awal tahun 2019 ini hanya beberapa opsi pilihan pada laman beranda <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> yang dapat digunakan, yaitu untuk "Pendataan" dari tiga pilihan, hanya satu yang bisa dioperasikan secara full online yaitu pendaftaran OPB, sedangkan untuk e-SPPT sudah dapat diakses untuk mengetahui tagihan SPPT PBB pada tahun tersebut, untuk pelayanan SK belum bisa online, dan pelayanan Non SK sudah bisa digunakan online semua. Pelayanan yang belum online dilakukan secara manual melalui loket pelayanan Kantor BPKPD Kota Surabaya dan UPTB.

3. Standard Operating Procedure untuk pelayanan online PBB belum ada dikarenakan sistem pelayanan online PBB yang masih tergolong baru diterapkan, jadi untuk SOP nya belum dapat dipastikan dan dipublikasikan, hal ini terkait kinerja pegawai BPKPD Kota Surabaya yang bekerja secara tim, sehingga untuk publikasi SOP perlu waktu.

4. Brain factor producers dapat dilihat dari perkembangan pada web <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> untuk pelayanan Non SK "Surat Keterangan NJOP" terdapat perkembangan pada formulir online nya, hal ini mengidentifikasi bahwa

tim IT benar-benar berusaha untuk mengembangkan sistem pelayanan online PBB. Walaupun perkembangan sistem pelayanan online Pajak Daerah ini tergolong lamban karena berdasarkan keterangan Narasumber dan saat peneliti melakukan pembuktian di lapangan, fakta yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang telah disampaikan Narasumber, seperti pelayanan SK “Pengurangan” untuk veteran dan pensiunan PNS, TNI, POLRI bisa dilakukan secara online, namun saat peneliti membuktikan, pelayanan online tersebut belum bisa dilakukan, asumsi peneliti terbukti saat peneliti melakukan penyamaran sebagai Wajib Pajak pada loket pelayanan di Kantor UPTB 5, petugas pelayanan loket menyatakan bahwa untuk tahun 2019 ini memang ditargetkan untuk dapat melayani permohonan pengajuan pengurangan SPPT PBB veteran dan pensiunan PNS, TNI, POLRI secara online, namun hal tersebut belum terealisasi dikarenakan pada tahun 2019 ini masih proses registrasi untuk permohonan pengajuan pengurangan SPPT PBB veteran dan pensiunan PNS, TNI, POLRI secara online.

5. Koneksi internet yang digunakan oleh BPKPD Kota Surabaya terintegrasi dari Diskominfo, jadi apabila terjadi trouble maka seluruh pelayanan ataupun pekerjaan yang dilakukan secara online otomatis juga akan ikut terkendala, dituturkan oleh Narasumber, koneksi internet yang ada juga tergolong lemot atau lama.

6. Terjadinya server error atau down membuat pelayanan online terhenti, pelayanan apapun yang dilakukan secara online harus dihentikan, seperti permohonan pelayanan Non SK tidak dapat dilakuakn apabila web mengalami kendala. Pemberitahuan mengenai kendala yang terjadi pada sistem pelayanan online bisa dilihat di depan pintu loket pelayanan Pajak Daerah, atau bisa juga update

dan mencari tau via instagram. Pemberitahuan ini tentunya kurang efektif dikarenakan Wajib Pajak mayoritas adalah yang sudah berusia di atas 40 tahun sehingga jarang dari mereka yang menggunakan instagram.

7. Semi self assesment system diterapkan pada pelayanan PBB kurang maksimal dikarenakan web masih dalam pengembangan, Wajib Pajak beranggapan walaupun pelayanan serta pembayaran online diterapkan, pelayanan serta pembayaran secara manual masih menjadi peran utama dalam pelayanan serta pembayaran PBB, hal ini dikarenakan mindset Wajib Pajak yang beranggapan bahwa segala sesuatu yang berbau online itu ribet. Semi self assesment system terkendala karena hingga saat ini web <http://pbb.bpkpd.surabaya.go.id/> masih dalam pengembangan.

8. Pembayaran secara online melalui atm, m-banking atau e-banking, belum menarik keinginan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk melakukan pembayaran secara online karena takut dan sudah terbiasa membayar secara manual.

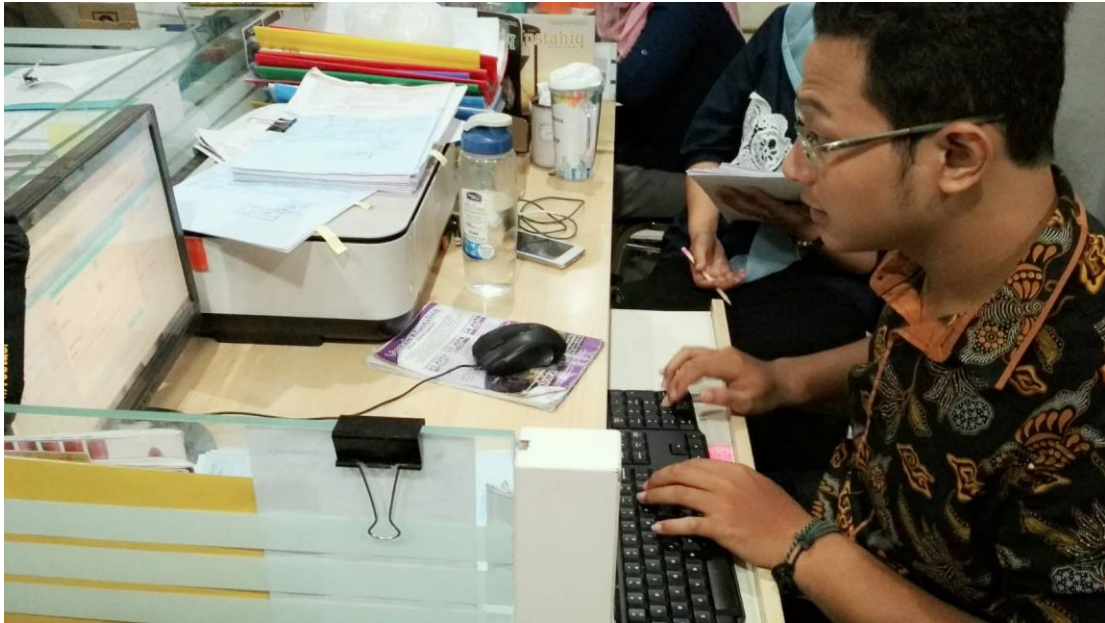
## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. BPKPD Kota Surabaya segera menyelesaikan pengembangan web yang dikelola, agar pelayanan publik dapat lebih maksimal.
2. Melengkapi kekurangan pada web yang dikelola, seperti penambahan alur pengurusan berkas, alur penggunaan web, serta mempublikasi SOP pelayanan Pajak Daerah utamanya Pajak Daerah
3. Segera berkoordinasi untuk meresmikan serta mempublikasikan SOP, karena SOP adalah salah satu hal yang cukup penting bagi stakeholder yang ingin melakukan pengajuan permohonan, berapa lama waktu yang dibutuhkan bagi BPKPD Kota Surabaya untuk menyelesaikan permohonan berkas yang diajukan.
4. Target untuk dapat melayani permohonan pengajuan pengurangan SPPT Pajak Daerah veteran dan pensiunan PNS, TNI, POLRI dapat segera direalisasikan, selain itu pengurusan mutasi subjek dan objek, juga pengurangan untuk umum bisa segera online.
5. Koneksi internet yang terganggu bisa ditangani dengan pengadaan internet secara pribadi oleh loket pelayanan Pajak Daerah BPKPD Kota Surabaya agar pelayanan publik tidak terganggu.

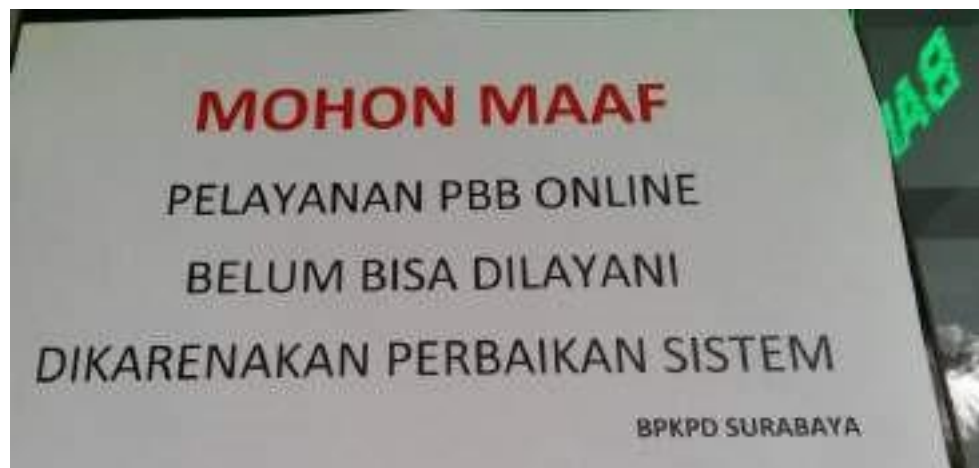
6. Terjadinya server error atau down tidak menghambat pelayanan, karena terjadinya hal tersebut adalah merupakan sebuah konsekuensi dari sistem online, pelayanan bisa dilakukan dengan tetap menampung berkas Wajib Pajak yang sudah dibawa oleh bersangkutan walaupun server error atau down yang selanjutnya diinputkan oleh petugas pelayanan.
7. Guna memaksimalkan semi self assesment system perlu diadakannya sosialisasi yang lebih intens kepada Masyarakat, misalnya dengan mengundang Masyarakat untuk datang ke Balai RW se tempat untuk mendengarkan serta melihat secara langsung praktek dari pengoperasian web pelayanan Pajak Daerah yang dikelola oleh BPKPD Kota Surabaya.
8. Sosialisasi berupa tutorial seharusnya dilakukan untuk memberikan pemahaman dan wawasan kepada Wajib Pajak Daerah untuk melakukan pelayanan mandiri dengan sistem online.

LAMPIRAN 1





LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 2

