



Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Smart Tax Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang

Harvi Dasnoer¹, Aldri Frinaldi², Asnil³

^{1,2,3}Universitas Negeri Padang

Received: 9 November 2023

Revised: 19 November 2023

Accepted: 29 November 2023

Abstract

The importance of using information technology as best as possible is the main goal in realizing Padang Smart Cuty, to improve services and make it easier and more concise, in today's all-digital era. Public services can only function successfully and efficiently after that. To realize good governance, the government must be able to run and utilize information and communication technology.

One of the efforts to improve the quality of internal administrative services between agencies within the Padang City Government is by implementing the Integrated Dynamic Archive Information System (Srikandi) application. Srikandi aims to create smoothness in requirements and electronic filing that is effective in administering government.

The research method used in writing this article is a qualitative research method. This article uses a descriptive research method with a deductive approach. The data collected are data derived from interview scripts, field notes, personal documents, memo notes and other official documents. The sample of government agencies selected in writing this article is North Padang District. The theory used in testing the implementation of the application of Srikandi is according to George C. Edward III.

Based on the results of the study, it shows that the implementation of the Srikandi application in North Padang District in improving mail administration services has been implemented properly

Keywords: *Policy Implementation, Application*

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Dasnoer, H. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Smart Tax Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 298-302. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10185126>

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, yang merupakan pengamalan Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak terbagi menjadi dua, pajak pusat dan pajak daerah. Dalam rangka pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien, pemerintah dituntut untuk melayani kebutuhan masyarakatnya menurut bidang-bidang kebutuhan dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi yang seiring dengan Visi Indonesia 2045 dan untuk mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kebijakan Pemerintah Kota Padang melalui Peraturan Walikota Padang Nomor 76 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, telah memulai menggunakan teknologi (*digital governance*) dalam memberikan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Salah satu aplikasi yang

dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Padang melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Padang yaitu *Smart Tax*. *Smart Tax* merupakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengelolaan pajak daerah, yang diluncurkan oleh Walikota Padang pada tahun 2022 yang lalu. Aplikasi *Smart Tax* memberikan dampak dalam mempermudah mendapatkan data kepada para pelaku pembayar pajak dalam tujuan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang.

Melalui inovasi *Smart Tax* ini, juga mempermudah para wajib pajak dalam membayarkan pajaknya seperti pajak hotel, pajak reklame, pajak restoran dan pajak lainnya karena *Smart Tax* langsung dihubungkan pada alat pengelolaan keuangan para wajib pajak. Akan tetapi, hadirnya *Smart Tax* masih sedikit diketahui para wajib pajak di Kota Padang. Salah satu faktor seperti, aplikasi tersebut baru diresmikan pada tahun 2022, sehingga hanya sebagian wajib pajak yang mengetahui tentang aplikasi *Smart Tax* dan masih ditemukan beberapa wajib pajak yang menonaktifkan penggunaan *Smart Tax* sehingga terjadinya kebocoran Pendapatan Asli Daerah Kota Padang. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi dan pengawasan yang dilakukan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Padang untuk secara *intens* menggemakan aplikasi tersebut serta bagaimana penggunaan aplikasi tersebut tidak hanya diluncurkan tetapi digunakan juga oleh para wajib pajak. Disamping itu, perlunya *maintenance* aplikasi, agar penggunaan aplikasinya pun lebih optimal sehingga mempermudah masyarakat untuk mengerti dan memahami dalam penggunaan aplikasi *Smart Tax* serta masyarakat bisa merasakan peningkatan pelayanan yang sudah maju dengan mendapatkan kemudahan dalam membayar pajak.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian terhadap Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui *Smart Tax* Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah. Data yang dikumpulkan yakni data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo dan dokumen resmi lainnya seperti artikel, jurnal, buku dan surat kabar (Moleong, 2015). Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan deduktif. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang berisi kutipan – kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. (Moleong dalam Tami & Putri, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada Pejabat Struktural Badan Pendapatan Daerah Kota Padang seperti Kepala Badan, Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan, Kepala Bidang Pengendalian, para Kasi, dan beberapa para wajib pajak di Kota Padang yang menggunakan aplikasi *Smart Tax*. Dalam penulisan ini penulis menggunakan teori inovasi oleh Rogers sebagai alat analisis, yakni: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati (Suwarno, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Bpk. Yosefriawan selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang terkait pertama yaitu keuntungan relatif dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Padang yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Padang dinilai menguntungkan. Karena aplikasi *Smart Tax* ini benar-benar sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak seperti mendaftarkan wajib pajak, mengecek tagihan pajak, pendaftaran pajak, lapor pajak (SPTPD), dan kemudahan lainnya. Maka dari itu peneliti berpendapat bahwa aplikasi *Smart Tax* memiliki keuntungan relatif bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang dan para wajib pajak.

2. Kesesuaian

Kesesuaian menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat *kompatibel* atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bpk. Ikrar Prakarsa selaku Kepala Bidang Pengendalian terkait indikator kedua yaitu kesesuaian dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Padang yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun para wajib pajak selaku pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Padang dinilai sesuai dengan inovasi yang sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Hanya saja, masih dibutuhkan sosialisasi, serta konsistensi penggunaan aplikasi *Smart Tax* untuk wajib pajak yang ada di Padang agar manfaat penggunaan aplikasi *Smart Tax* dapat dirasakan oleh seluruh wajib pajak.

3. Kerumitan

Kerumitan menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan salah satu wajib pajak Bpk. Edi selaku *Owner* salah satu Restoran terkemuka di Kota Padang, terkait indikator kedua yaitu kesesuaian dari aplikasi *Smart Tax* dinilai memiliki kerumitan dan kendala terhadap aplikasi *Smart Tax*, yaitu aplikasi *Smart Tax* belum bisa diakses melalui *smartphone* dan masih terikat dengan alat yang disiapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Padang, disamping itu, para operator/kasir pada

restoran terkadang juga mengalami kesulitan jika terjadi *error* pada sistem aplikasi tersebut dan jika listrik padam otomatis alatnya pun juga ikut *offline*.

4. Kemungkina Dicoba

Kemungkinan dicoba menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bpk. Rio Mirandi selaku Kasi Pendaftaran dan Penetapan indikator keempat yaitu kemungkinan dicoba dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Padang dinilai memiliki kelebihan terhadap pelayanan yang lama, yaitu wajib pajak dimudahkan dalam perhitungan pajak yang harus dibayarkan karena alat yang dsambungkan langsung kepada alat keuangan pada usaha para wajib pajak.

5. Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. sehingga inovasi yang diciptakan berguna untuk seluruh pengguna inovasi yang diciptakan.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa para wajib pajak dan Bpk. Yosefriawan selaku Kepala Badan terkait indikator kelima yaitu kemudahan diamati dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Padang yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* dinilai memiliki peningkatan dari pada pelayanan sebelumnya. Hanya saja penggunaannya belum maksimal dan penyebaran informasi dalam menjalankan konsistensi pemakaian aplikasi serta masih ada beberapa para wajib pajak yang belum sampai terhadap penyampaian aplikasi *Smart Tax* tersebut. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Padang selalu *intens* dalam mengupayakan keberhasilan penggunaan aplikasi *Smart Tax* ini dan sampai kepada para wajib pajak yang berada di Wilayah Kota Padang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Padang belum berjalan dengan optimal, karena pada pelaksanaannya hingga sampai saat ini masih terdapat beberapa wajib pajak yang belum menggunakan / *offline* penerapan aplikasi *Smart Tax* sehingga terjadinya kebocoran jumlah nilai pajak.
- 2 Masih terdapat beberapa tempat usaha yang belum dipasang alat *Smart Tax* dikarenakan keterbatasan anggaran dari Badan Pendapatan Daerah Kota Padang dan banyaknya tempat usaha baru di Kota Padang yang belum terdata dengan baik.
- 3 Dalam Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* ditemukan beberapa faktor penghambat diantaranya adalah server dan gangguan *signal* sehingga terjadinya gangguan dalam penerapannya.

Rekomendasi yang dapat penulis berikan kepada Pemerintah Kota Padang, dan khususnya pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Padang adalah dengan melakukan monitoring, pengawasan serta komunikasi *intens* dan *supervisi* kepada para wajib pajak tentang pentingnya aplikasi *Smart Tax* ini demi memudahkan para wajib pajak dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, M. M., & Garson, G. D. (2011). Public information technology and e-governance: managing the virtual state. Jones & Bartlett Learning;
- Hamid, S.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan* : Yogyakarta : Deepublish
- Meiyenti, I. (2020). Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik pada Kelurahan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 1(2)
- Maleong, L.J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*: Bandung : PT Remaja
- Mariano, S. (2018). Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo [Thesis, Universitas Airlangga].<http://repository.unair.ac.id/id/eprint/80061>;
- Nazir, M . 2014 . *Metode Penelitian* : Bogor : Ghalia Indonesia
- Novriando, A. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17. <https://doi.org/10.14710/jati.13.1.17-26>;
- Rahman, A. S. (2016). Implementasi Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publikterhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupatenbulukumba [Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin]. <https://core.ac.uk/reader/198216160>;
- Risnandar. (2014). Analisis egovernment dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah. *EJurnal Katalogis*, 2(7), 192– 199.
- Subarsono.2015 . *Analisis Kebijakan Publik* : Jogjakarta : Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2014 . *Memahami Penelitian Kualitatif* : Bandung : CV. Alfabeta
- Sumarsyah, W., Jendrius, J., & Putera, R. E. (2021). Implementasi Kebijakan Pengalihan Kewenangan Pendidikan Menengah Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ke Pemerintah Provinsi (Studi Di Provinsi Sumatera Barat). *Jurnal Niara*, 13(2), 37-45
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Peraturan Walikota Padang Nomor 76 Tahun 2019 sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Walikota Padang Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.