

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK
DAERAH DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi (DIII) sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

CITRA LESTARI

2011 / 1109067

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

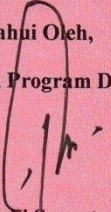
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE* DALAM PEMUNGUTAN
PAJAK DAERAH DI KOTA PADANG**


Nama : Citra Lestari
BP/NIM : 2011/1109067
Program Studi : DIII Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Diketahui Oleh,
Ketua Program Diploma III


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1002

Disetujui Oleh,
Pembimbing


Charoline Cheisvivanny, SE, M.Ak. Ak
NIP. 19801019 200604 2002

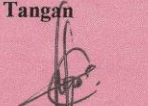
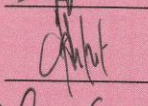
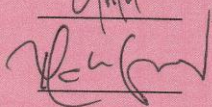
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE* DALAM PEMUNGUTAN
PAJAK DAERAH DI KOTA PADANG**

Nama : Citra Lestari
NIM : 1109067
Program Studi : Akuntansi (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Charoline Cheisviyanny, SE, MAk. Ak	
2. Anggota	: Mayar Afriyenti, SE. M.Sc	
3. Anggota	: Halkadri Fitra, SE. MM. Ak	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Lestari
Thn. Masuk/NIM : 2011/1109067
Tempat/Tgl. Lahir : Candung/ 01 Februari 1992
Program Studi : Akuntansi (DIII)
Keahlian : Akuntansi SektorPublik
Fakultas : Ekonomi
Alamat : III Kampuang, Kenagarian Canduang Koto Laweh,
Kecamatan Canduang, Kabupaten Agam
Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Sistem *Online* dalam Pemungutan
Pajak Daerah di Kota Padang

Hp: 085363475478

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2014
Yang menyatakan,



Citra Lestari
BP/NIM. 2011/1109067

ABSTRAK

Citra Lestari: Analisis Efektivitas Sistem *Online* dalam Pemungutan Pajak Daerah di Kota Padang

Pembimbing : Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak, Ak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Padang. Penelitian dilakukan pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Padang dan para wajib pajak yang telah melakukan pembayaran pajak daerah secara *online*.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Padang dan Wajib Pajak yang telah melakukan pembayaran secara *online*. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan data, sehingga akan diperoleh hasil. Berdasarkan hasil tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang Efektivitas Sistem *Online* dalam Pemungutan Pajak Daerah di Kota Padang.

Berdasarkan pengolahan data dapat diperoleh hasil bahwa pelaksanaan sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Padang menurut tujuh indikator pengukur yang digunakan peneliti, yaitu strategi, struktur, sistem, gaya kepemimpinan, staff, skill dan nilai kebersamaan belum berjalan efektif.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, atas rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Sistem *Online* dalam Pemungutan Pajak Daerah di Kota Padang”. Penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada Ibu Charoline Cheisviyanny, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan pemikirannya dalam penyusunan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.

4. Pegawai-pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Padang yang telah ikut memberikan dorongan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar penulis dapat mencapai apa yang dicita-citakan.
6. Teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Analisis dan Efektivitas	6
B. Pajak.....	7
C. Pajak Daerah	15
D. Administrasi Perpajakan	18
E. <i>Electronic Government (E-Government)</i>	21
F. Konsep Efektivitas Organisasi	24

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Metode Penelitian.....	31
D. Rancangan Penelitian	32
E. Instrumen Penelitian.....	33

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Instansi	35
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
C. Analisis Efektivitas Sistem Online dalam Pemengutan Pajak Daerah di Kota Padang.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Operasionalisasi konsep Efektivitas.....	33
2. Skala Pengukuran.....	32
3. Perhitungan Skor Nilai	33
4. Rentang Nilai Masing-masing Kategori Jawaban.....	33
5. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner Pegawai DPKA.....	69
6. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner Wajib Pajak.....	69
7. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Strategy</i>	69
8. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Structure</i>	71
9. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>System</i>	73
10. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Style</i>	75
11. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Staff</i>	78
12. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Skill</i>	82
13. Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Shared Value</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Observasi
2. Kuesioner Penelitian Pegawai DPKA
3. Kuesioner Penelitian Wajib Pajak
4. Hasil Pengolahan Data

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari susunan Anggaran Belanja dan Pendapatan Negara (APBN) setiap tahunnya. Oleh karena itu, penerimaan negara dari sektor pajak perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah. Pemerintah dalam hal ini perlu melakukan pengawasan agar tidak terjadi kebocoran dalam pemungutannya.

Salah satu wujud perhatian pemerintah dalam hal pajak ini adalah dengan diberlakukannya Otonomi Daerah (Otodas) pada tahun 2001, yang berlaku efektif mulai Januari 2002. Dalam Otodas ini, daerah diberi wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Otonomi daerah bertujuan menciptakan mobilisasi dukungan bagi kebijakan pembangunan nasional sampai ke pemerintah tingkat lokal, sehingga pembangunan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi rakyat daerah. Dengan dikurangnya ketergantungan kepada pemerintah pusat maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) seharusnya menjadi salah satu sumber keuangan terbesar dan menjadi tolak ukur terpenting bagi kemampuan daerah dalam menyelenggarakan dan mewujudkan kemandirian daerah. Hal ini diperkuat lagi dengan diterbitkannya Undang-Undang

Nomor 28 Tahun 2009 yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Otonomi daerah mewajibkan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat secara demokratis, merata, adil dan berkesinambungan. Kewajiban itu bisa dipenuhi apabila pemerintah daerah mampu mengelola potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya keuangan secara optimal dengan menerapkan prinsip-prinsip “*good governance*” yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Untuk mewujudkan *good governance*, maka diperlukan pengembangan sistem penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan sehingga tersedianya data informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat, dan aman.

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu teknologi yang berkembang pesat. Pesatnya perkembangan TIK akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan (*to creat*), mengakses (*to access*), mengolah (*to process*), dan memanfaatkan (*to utilize*) informasi secara tepat dan akurat.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *Electronic Government for Good Governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut antara lain dituangkan dalam bentuk Inpres No. 3 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi tentang Pengembangan *e-gov* yang merupakan wujud

keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan.

Pada Maret 2013 Pemko Padang telah memberlakukan layanan pemungutan pajak daerah secara *online* terhadap seluruh jenis pajak yang dikelola Pemko Padang yaitu: pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, sedangkan pajak reklame belum karena keterbatasan dana untuk membeli sistem dari pajak reklame ini. Dalam pelayanan *online* ini, Pemko Padang akan menggandeng seluruh bank yang beroperasi di Kota Padang. Sementara itu baru Bank Nagari, BTN, dan BNI yang telah terkoneksi.

Untuk mengimbangi dinamika perkembangan masyarakat, maka sudah saatnya pemerintah melakukan modernisasi terhadap sistem pemungutan pajak daerah dengan pemungutan pajak secara *online*. (www.padangmedia.com, diakses 23 Maret 2014). Dengan diimplementasikannya layanan ini maka seluruh proses pembayaran pajak diharapkan akan dapat ditangani lebih baik untuk tahun-tahun mendatang. Diberlakukannya pajak *online* tersebut juga bertujuan agar kebocoran dan permainan pemungutan pajak yang selama ini sering terjadi akan dapat diminimalisir, dimana sistem tersebut akan mencegah adanya dokumen yang bisa diubah terkait besaran biaya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

Penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak merupakan suatu terobosan baru yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang dalam pemungutan pajak daerah.

Penerapan sistem ini diharapkan dapat membantu WP saat akan membayar pajak daerah yang terutang karena sistem ini akan membantu mengawasi transaksi-transaksi terutang pajak yang menjadi objek pajak dari pajak yang bersangkutan. Dengan penerapan sistem *online* ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas Pemko Padang dalam pemungutan pajak daerah.

Faktor penentu untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak daerah secara *online* ini yaitu diperlukan adanya infrastruktur yang memadai, kesiapan SDM, ketersediaan dana dan anggaran, dan perangkat hukum.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Efektivitas Sistem *Online* Dalam Pemungutan Pajak Daerah Di Kota Padang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu, “Bagaimana efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Padang?”

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas maka penulis akan membatasi masalah ini hanya pada pembayaran pajak daerah tersebut karena DPKA Kota Padang baru menerapkan sistem *online* ini pada pembayarannya saja.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pajak daerah.

2. Bagi Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Padang

Dapat digunakan sebagai bahan koreksi untuk meningkatkan efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Padang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan pengetahuan dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang meneliti pada bidang yang sama.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Efektivitas Sistem *Online* dalam Pemungutan Pajak daerah di Kota Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak daerah di Kota Padang sudah berjalan efektif.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan beberapa saran berikut :

1. Diperlukan adanya suatu landasan hukum yang jelas tentang sistem dan prosedur pemungutan pajak daerah agar setiap kegiatan lebih teratur dan sistematis.
2. Diperlukan adanya kesesuaian antara jumlah pegawai dengan tugas yang diberikan.
3. Disarankan agar pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dalam pengembangan sistem *online*.
4. Meningkatkan intensitas pelatihan-pelatihan yang diikuti pegawai terkait dengan pemungutan pajak daerah secara *online*..
5. Disarankan agar DPKA lebih giat dalam mensosialisasikan sistem *online* ini kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Hasibuan, Zainal. 2007. *Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-Government untuk Pemda*. Skripsi: Universitas Indonesia.
- Bohari, H. 2012. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Departmen Pendidikan Nasional. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*
- Diana, Anastasia dan Lilis, Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Djunaedi, Achmad. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintah Daerah di Indonesia*.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: CV. Andi Offset.
- Inpres RI No. 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Kepmen Komunikasi dan Informasi No.57/Kep/M. Kominfo/12/2003. *Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government*.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo, Prof.Dr. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Muljono, Djoko. 2010. *Hukum Pajak*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Peraturan Pemerintah RI No. 65 Tahun 2001 tentang *Pajak daerah*.
- Prakosa, Kesit Bambang. 2003. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Republik Indonesia. *UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Samudra, Dipa. 2012. *Analisis Efektivitas Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan Di Propinsi DKI Jakarta*. Skripsi: Universitas Indonesia.
- Sumarwanto, Antonius. 2010. *Analisis Pengembangan Nilai-Nilai Budaya Organisasi Dalam Kerangka Implementasi Model 7-S Mickinsey Di*