

IMPLEMENTASI SISTEM PAJAK ONLINE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH DI KOTA SEMARANG

(Studi pada pajak parkir di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang)

Bively Anggitha Vashya, Turtiantoro, Dewi Erowati

bively.av@gmail.com, turtiantoro@yahoo.com, dewierowati@yahoo.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro, Jawa Tengah

Website : <https://fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Semarang City Government has made innovations while also utilizing E-Government by implementing an online system for local tax collection in the City of Semarang, especially on taxes that are paid with a self-assessment system such as parking taxes. This research was conducted in order to find out and analyze the implementation of the online tax system in collecting local taxes in the parking tax sector at the Semarang City Regional Revenue Agency and to determine the supporting factors and inhibiting factors that influence the implementation of the online tax system in collecting local taxes on parking taxes in Semarang. Semarang city.

This research is a type of qualitative research using a descriptive approach. The location of the research was carried out at the Regional Revenue Agency of Semarang City. The research subject of Semarang City Regional Revenue Agency and parking tax payers. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. While checking the validity of the data is done by using the triangulation method.

The results of this study indicate that the implementation of local tax collection on parking taxes using an online system for monitoring, reporting, and payment has not been going well. The supporting factors of the implementation of local tax collection in the electronic system-based parking tax sector in Semarang City are adequate human resources and have a good understanding and attitude, adequate facilities and budget, the existence of SOPs and organizational structures as guidelines in carrying out their respective duties. Inhibiting factors such as the lack of socialization so that the lack of information received by parking taxpayers, software that often errors due to system differences, the limitations of inputting online tax payments due to differences in the cut off owned by the Semarang City Bapenda with the cut off owned by the taxpayer.

Keywords: Policy Implementation, Local Tax, Parking Tax, Online System

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai pemerintahan daerah, dirincikan di mana otonomi daerah ialah hak, kewenangan, serta tugas bagi daerah otonom yang difungsikan dalam pengaturan serta pengurusan keperluan pemerintahan serta kepentingan penduduk setempat secara mandiri dalam cakupan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu wujud dari otonomi daerah dengan adanya pembagian kewenangan yang menyangkut pengelolaan keuangan daerah yang dilimpahkan dari pusat ke daerah¹, sehingga pemerintah daerah dapat lebih banyak terlibat dalam pelaksanaan pembangunan berdasarkan potensi masing-masing daerah tersebut dengan mendapatkan kewenangan di bidang pengelolaan keuangan untuk menemukan sumber pendapatan asli dan potensi

daerahnya sendiri dengan melakukan kerja sama dengan pihak swasta, perusahaan milik daerah dan segala pihak yang diharapkan dapat membawa kemakmuran yang berkelanjutan dengan mendukung pelaksanaan otonomi daerah.

Kota Semarang memiliki peran fundamental bagi pertumbuhan serta perkembangan perekonomian. Pertumbuhan dari sektor ekonomi yang ikut meningkat, seperti banyaknya pusat perbelanjaan, hotel, restoran, tempat wisata dan ruang publik lainnya yang kemudian menjadikan pemasukan sumber pendapatan daerah meningkat. Apabila diperinci, sektor pajak daerah ialah kontributor paling besar untuk pendapatan asli daerah yang dimiliki oleh Kota Semarang sebab menyumbang hingga 66% dari keseluruhan penghimpunan pendapatan asli daerah Kota Semarang².

¹ Adissya Mega Christia dan Budi Ispriyarso, Desentralisasi Fiskal dan Otonomi Daerah di Indonesia, *Jurnal Law Reform*, Vol. 15 No. 1, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2019, hlm.150

² Solopos.com, Ke Semarang, *Kubu Raya Belajar Optimalisasi PAD, Ini Hasilnya*, diakses dari <https://www.solopos.com/ke-semarang-kubu-raya-belajar-optimalisasi-pad-ini-hasilnya-1030097>, tanggal 15 Desember 2020 pukul 20.48 WIB

Pemerintah Kota Semarang khususnya Badan Pendapatan Daerah dalam pemungutan beberapa segi pajak daerah seperti pajak parkir, pajak restoran, maupun pajak hotel dan pajak hiburan, menggunakan sistem *self assessment*, maka penentuan dalam pembayaran pajak dipercayakan kepada wajib pajak. Berkaca dari kasus-kasus yang sudah ada, pemungutan pajak dengan sistem *self assessment* rawan oleh kebocoran (*potential lost*)³.

Salah satu upaya optimalisasi dan transparansi pendapatan pajak daerah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang yakni dengan melakukan inovasi sekaligus memanfaatkan *E-Government* dengan mengimplementasikan sistem pajak online dalam pemungutan pajak daerah. Inovasi digitalisasi juga berpotensi dijadikan media yang menyokong transisi ke arah simbiosis mutualisme antar wajib pajak

dengan pemerintah Kota Semarang baik dalam aspek pendanaan, waktu, transparansi data, memberikan kepastian waktu (*real time*) akan membuat kepatuhan lebih mudah tercapai⁴.

Diterapkan sistem online untuk mempermudah monitoring pajak Kota Semarang, khususnya pada pajak yang pembayarannya dengan sistem *self assessment* sebagai wujud efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola pajak daerah yang bertujuan untuk meninggikan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Di Kota Semarang telah memiliki beberapa tempat parkir yang telah terdaftar sebagai objek pajak parkir.

Tabel 1.1

Jumlah Objek Pajak Parkir di Kota Semarang Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah Objek Pajak Parkir
1	2016	349
2	2017	380

³ Syahirul Alim, Potensi Pajak Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Makassar (Studi Pada Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya), *Skripsi*, Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin, Makassar, 2016, hlm. 6

⁴ DDTNews, *Perkembangan Teknologi Digital Jadi Momentum Perbaikan Kepatuhan Pajak*, https://news.ddtc.co.id/perkembangan-teknologi-digital-jadi-momentum-perbaikan-kepatuhan-pajak-15578?page_y=1032, diakses 18 Desember 2020, pukul 20.41 WIB.

3	2018	413
4	2019	431
5	2020	468

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2021

Merujuk pada tabel tersebut, diketahui bahwa jumlah objek pajak parkir dari tahun 2016 sampai 2020 mengalami peningkatan. Semakin banyaknya objek pajak parkir menjadikan semakin tinggi juga pendapatan asli daerah yang didapat pemerintah Kota Semarang terkait dengan penerimaan pajak parkir. Pelaksanaan sistem pajak online pada pemungutan pajak daerah merupakan suatu terobosan baru, meskipun sistem serta metode penerimaan online sektor pajak bukan hal yang baru dirancang di daerah lain, namun untuk Kota Semarang mulai menerapkannya di tahun 2019⁵. Berkaitan dengan meningkatnya objek pajak parkir, pemerintah Kota Semarang juga berharap wajib pajak parkir menggunakan sistem

pajak online sehingga dapat memonitoring data transaksi usaha wajib pajak parkir dan meningkatkan efektifitas Bapenda Kota Semarang dalam pemungutan pajak parkir. Oleh sebab itu, penulis terdorong untuk menentukan judul penelitian “Implementasi Sistem Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Daerah di Kota Semarang (Studi pada pajak parkir di Badan pendapatan Daerah Kota Semarang)”.

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian latar belakang penelitian, telah penulis rumuskan hal-hal menarik untuk diteliti dan menjadi rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana implementasi sistem pajak online dalam pemungutan pajak daerah khususnya pajak parkir di Kota Semarang?
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi sistem pajak online pada

⁵ Afri Rismoko, *Optimalkan PAD, Jateng Terapkan Sistem Pajak Online*, <https://www.ayosemarang.com/read/2019/04/01/>

[38558/optimalikan-pad-jateng-terapkan-sistem-pajak-online](https://www.ayosemarang.com/read/2019/04/01/38558/optimalikan-pad-jateng-terapkan-sistem-pajak-online), diakses 20 Desember 2020, pukul 15.17 WIB

pemungutan pajak parkir di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan uraian rumusan masalah yang telah disusun, penulis merumuskan tujuan-tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bertujuan memahami sekaligus mengkaji implementasi sistem pajak online terutama pajak parkir di Kota Semarang.
2. Bertujuan untuk memahami faktor pendukung juga faktor penghambat yang berkaitan dengan mengimplementasikan sistem pajak online terutama pajak parkir di Kota Semarang.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

1. Kebijakan Publik

Menurut Anderson kebijakan publik merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan⁶. Michael

Howlet dan M. Ramesh menyatakan proses kebijakan publik⁷ terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan agenda, yakni suatu proses agar suatu masalah mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan, yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan kebijakan, proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi kebijakan, proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan, proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Wool implementasi dari setiap kebijakan itu adalah birokrasi dan justru dalam implementasi itulah sesungguhnya

⁶ Alexander Phuk Tjilen, *Konsep, Teori, dan Teknik Analisis Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung: Nusa Media, 2019, hlm.12

⁷ Syahrudin, *Implementasi Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Studi Kasus)*, Bandung: Nusa Media, 2019, hlm.22

sesuatu kebijakan diberi bentuk⁸.

Hoogerwerf mengemukakan bahwa untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan terdapat tiga unsur penting⁹, yaitu:

- 1) Adanya program atau kebijakan yang akan dilaksanakan.
- 2) Target grup atau kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dan perubahan serta peningkatan.
- 3) Unsur pelaksana organisasi maupun perorangan yang bertanggungjawab dalam pengelolaan, implementasi dan pengawasan implementasi.

Menurut George C. Edward III (1980) untuk mengefektifkan pelaksanaan kebijakan, empat hal inti yang hendaknya menjadi fokus utama, antara lain sumber daya, komunikasi, disposisi, serta struktur birokrasi¹⁰.

3. Pendapatan Asli Daerah

Perundang-Undangan Nomor 33 Tahun 2004 mengenai Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 1 dapat dilihat bahwa makna dari pendapatan asli daerah merupakan pemerolehan yang dihimpun dengan berlandaskan Peraturan Daerah berdasarkan aturan perundang-undangan¹¹. Berdasarkan Peraturan perundang-Undangan Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah pasal 1 menjabarkan tentang pendapatan daerah, yang mana hal tersebut ialah keseluruhan wewenang daerah dan dinyatakan menjadi pelengkap nilai kekayaan bersih di jangka waktu tahun anggaran bersangkutan¹². Sumber PAD sebagaimana disebutkan dalam pasal 285 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 didapat dari retribusi, pajak, dan hasil kelola potensi daerah yang dibedakan, serta lain-lain PAD yang sah¹³.

⁸ Alexander Phuk Tjilen, *Op, Cit*, hlm 24

⁹ Alexander Phuk Tjilen, *Op, Cit*, hlm 30

¹⁰ Syahrudin, *Op. Cit*, hlm 58

¹¹ Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 1 Nomor 18

¹² Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 Nomor 35

¹³ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 285 ayat (1)

4. Pajak Daerah

Peraturan Perundang-Undangan Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, mengartikan bahwa pajak daerah merupakan wujud partisipasi rakyat dan masing-masing individu untuk daerah yang harus dilakukan karena sifatnya pemaksaan dan didasarkan peraturan perundang-undangan. Pembayaran tersebut dilakukan tanpa adanya timbal balik langsung karena dimanfaatkan untuk kebutuhan pelaksanaan pemerintahan daerah dan meningkatkan keharmonisan rakyat¹⁴.

5. E-Government

Electronic Government merupakan badan pemerintahan dengan penerapan teknologi informasi mutakhir, menyatukan pelayanan dengan manajemen berdasarkan teknologi web, mengimplementasikan pengoptimalan serta integrasi susunan organisasi pemerintah termasuk alur kerja, penyediaan kualitas, juga kejelasan hingga

pelayanan yang berlandaskan level internasional¹⁵. Menurut Nugraha dalam mensukseskan pelaksanaan *e-government*¹⁶, antara lain:

1. Adanya sumber daya memadai dalam pelaksanaan segala hal yang berkaitan dengan e-government, terlebih berhubungan dengan sumber daya keuangan. Dimulai dengan mempersiapkan SDM, perangkat keras hingga perangkat lunak, serta infrastruktur untuk mendukung keberhasilan penggunaan *e-government*.
2. Adanya fasilitas berupa infrastruktur teknologi informasi dengan baik.
3. Adanya SDM yang telah mempunyai wawasan serta spesialisasi yang diperlukan. sumber daya manusia yang dimaksud di sini tidak hanya pemerintah sebagai penyedia sistem *e-government*, tetapi juga masyarakat yang akan menjadi pengguna *e-government*.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 Nomor 10

¹⁵ Darmawan Napitulu, dkk, *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020, hlm. 5

¹⁶ *Ibid*, hlm. 55

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Sistem Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Daerah di Kota Semarang Pada Sektor Pajak Parkir

Pajak daerah salah satu bagian dari pendapatan asli daerah menjadi penyumbang terbesar pendapatan asli daerah Kota Semarang salah satunya penerimaan dari sektor pajak parkir. Sebelum 2019 Bapenda Kota Semarang menggunakan sistem manual dalam pelaporan, pembayaran dan pengawasan dalam pemungutan pajak daerah. Namun dalam pemungutan pajak menggunakan sistem manual memungkinkan adanya kebocoran-kebocoran penarikan pajak parkir. Pemerintah Kota Semarang melakukan pembaharuan dalam mekanisme pemungutan pajak daerah yakni dengan melakukan pemungutan pajak parkir secara online.

Sistem online merupakan sistem yang menghubungkan transaksi pembayaran

wajib pajak dengan sistem monitoring pendapatan yang dikelola oleh Bapenda Kota Semarang. Sistem online ini merupakan alat dan sistem dari Bapenda Kota Semarang yang dapat langsung dihubungkan dengan perangkat dan sistem pembayaran yang dimiliki oleh wajib pajak sebagai dasar penghitungan ketetapan atau pemeriksaan pajak.

Implementasi sistem pajak online selaras dengan visi misi Kota Semarang menuju *Smart City* yakni dengan pemanfaatan teknologi terkini sehingga dapat meningkatkan penerimaan pendapatan dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakatnya serta upaya dalam meminimalisir kebocoran pajak, karena kebijakan sistem pajak online sebagai optimalisasi penerimaan PAD khususnya pajak parkir di Kota Semarang.

Terkait pelaksanaan kebijakan sistem pajak online Pemerintah Kota Semarang bermitra dengan Bank Jateng. Bank Jateng membantu memfasilitasi peralatan, sistem

dan hal teknis terkait sistem online dalam pemungutan pajak parkir seperti dalam penyedia alat tapping box sebagai alat pencatatan transaksi secara online. Pemasangan alat perekam ini ditempel di komputer para pemilik usaha parkir. Melalui alat ini, semua data transaksi menjadi lebih transparan sehingga Bapenda Kota Semarang dan wajib pajak parkir dapat mengetahui pendapatan yang diperoleh secara *realtime* dan setiap transaksi akan masuk ke server Bapenda Kota Semarang. Dengan demikian, Bapenda Kota Semarang dapat melihat potensi pajak parkir yang telah dipungut pada tempat usaha. Sebagai penyedia alat tapping box, Bank Jateng juga bekerjasama dengan PT. Subaga sebagai mitra penyedia alat perekam transaksi data usaha. Selain itu, Bank Jateng juga sebagai penampung pembayaran pajak parkir yang telah ditunjuk oleh Pemerintah Kota Semarang.

Keberhasilan dari implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor

yang saling berkaitan. Teori yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis keberhasilan dari Kebijakan Sistem Pajak Parkir Online dengan menggunakan teori yang dirumuskan oleh George Edward III.

A. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan implementasi sistem pajak online dalam pemungutan pajak parkir variable komunikasi disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang melakukan dengan dua cara yaitu, dalam bentuk sosialisasi langsung dan tidak langsung. Salah satu hasil komunikasi yang belum baik dilakukan oleh Bapenda Kota Semarang yakni sosialisasi secara langsung yang tidak dilakukan secara berkala dan tidak adanya informasi secara teknis dari pelaksanaan pemungutan sistem pajak online. Hal ini menjadi permasalahan ketika informasi yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik. Ketika Bapenda Kota Semarang tidak memberikan sosialisasi

yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak parkir kurang mengetahui tentang pelaksanaan sistem online. Dengan demikiraan sinergi Pemerintah Kota Semarang dengan masyarakat atau wajib pajak akan sulit tercapai tanpa adanya komunikasi yang jelas untuk melaksanakan pemungutan pajak daerah secara online dikarenakan masyarakat tidak begitu paham pelayanan yang disediakan dan kejelasan dalam prosedur tersebut. Sementara sosialisasi tidak langsung dapat diakses dalam media sosial dapat dibuka melalui link (<http://bapenda.semarangkota.go.id/>) dan akun instagram (<https://www.instagram.com/bapenda.smg/?hl=id>) sebagai bentuk komunikasi secara tidak langsung ke wajib pajak. Selain itu, Bapenda Kota Semarang juga menyediakan layanan *callcenter* untuk memudahkan akses komunikasi wajib pajak atas berbagai layanan dan informasi perpajakan daerah.

B. Sumber Daya

Sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan juga menempati posisi penting. Sumber daya yang dimaksud menyangkut ketersediaan staf yang kompeten, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta anggaran dan waktu yang tepat.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki Bapenda Kota Semarang untuk sumberdaya manusia sudah memadai, karena SDM yang dimiliki Bapenda Kota Semarang berkualitas, mencukupi dan mendapatkan pelatihan untuk melakukan tugasnya. Sumberdaya anggaran juga cukup memadai dengan adanya anggaran dari APBD Kota Semarang. Sedangkan untuk sumberdaya sarana dan prasarana, fasilitas yang disediakan oleh Bank Jateng seperti pengadaan alat perekam transaksi *tapping box* sudah memadai, Namun ditemukan kekurangan pada penyesuaian alat perekam transaksi dengan mesin

pembayaran wajib pajak parkir. Perbedaan sistem milik Bank Jateng dengan wajib pajak parkir ketika disatukan tidak cocok maka bermasalah dengan kegagalan sistem yang menyebabkan transaksi tidak terkoneksi dengan baik pada server Bapenda Kota. Kemudian munculnya perbedaan antara *cut off* sistem pembayaran online dengan *cut off* sistem yang dimiliki oleh pengelola tempat parkir dapat mempengaruhi data yang masuk pada alat *tapping box* sehingga berpengaruh pada pemungutan pajak parkir.

C. Disposisi

Disposisi sebagai kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Para pelaksana kebijakan mengetahui jika mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup, maka kebijakan

tersebut akan menguntungkan organisasi dan diri mereka sendiri.

Disposisi yang dilakukan Bapenda Kota Semarang sudah baik. Implementor memahami substansi kebijakan sistem pajak online tersebut dengan melaksanakan kebijakan pajak online sesuai dengan tugasnya. Selain itu, implementor turun langsung untuk mengajak wajib pajak melaksanakan perpajakan online. Pelaksanaan sistem perpajakan online dapat dijadikan sebagai media untuk mempermudah dan mempercepat Bapenda Kota Semarang dalam menentukan strategi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak parkir. Namun selama berjalannya sistem pajak parkir online, dari 468 wajib pajak parkir hanya 22 wajib pajak parkir yang telah menerapkan perpajakan online.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi atau organisasi dapat diartikan sebagai pola hubungan kekuasaan dan koordinasi antara agen pelaksana (instansi) yang terkait dengan

pengambil kebijakan. Karakteristik dari birokrasi yakni *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan, struktur birokrasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sudah baik. Terlihat dari adanya susunan organisasi dan tata kerja Bapenda Kota Semarang, ditetapkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Pelaporan, Pembayaran dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik, serta adanya pemungutan pajak secara online menjadikan pelayanan kepada wajib pajak lebih mudah. Selain itu, sudah tercipta koordinasi yang baik antara Bapenda Kota Semarang dengan Bank Jateng dengan pembagian tugas antar unit organisasi sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga tidak terjadi tumpang tindih kegiatan antar bagian.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

A. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan sistem pajak online di Kota Semarang. Disposisi, sikap dan konsisten pelaksana dalam melaksanakan kebijakan sistem pajak online sudah berjalan cukup baik dengan memberi dorongan kepada wajib pajak agar berpartisipasi dalam kebijakan sistem pajak online, tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dan berkuantitas. Sumber daya anggaran dari APBD Kota Semarang yang dialokasikan untuk alat *tapping box*, ketersediaan susunan organisasi tata kerja, *standard operation system* (SOP) mengenai pemungutan pajak secara online berpedoman pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 tentang perubahan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 mengenai pelaporan, pembayaran dan pengawasan pajak daerah melalui sistem elektronik.

B. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah komunikasi, yang belum berjalan dengan baik. Wajib pajak masih belum memahami mengenai informasi pelaksanaan pajak online secara teknis dan tidak adanya sosialisasi rutin kepada wajib pajak. Sarana dan prasarana belum berjalan optimal. Meskipun fasilitas yang disediakan sudah mencukupi, namun adanya perbedaan antara sistem yang dimiliki Bank Jateng dan wajib pajak parkir yang menyebabkan data transaksi tidak terhubung dengan baik pada server Bapenda Kota Semarang, adanya keterbatasan dalam penginputan pendapatan harian dikarenakan perbedaan antara *cut off* sistem pembayaran online dan *cut off* sistem yang dimiliki pengelola tempat parkir dapat menimbulkan selisih pada pembayaran pajak parkir.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi pemungutan pajak daerah sektor pajak parkir dengan memanfaatkan *e-government* pada sistem pajak online di

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang belum sepenuhnya berjalan optimal. Pihak Bapenda Kota Semarang belum melaksanakan sosialisasi secara rutin dengan memberikan informasi sistem pajak online mulai dari pengawasan, pelaporan, dan pembayaran secara jelas. Manfaat dari implementasi sistem pajak parkir online ini telah dirasakan oleh wajib pajak parkir dalam mempermudah kewajiban perpajakannya, namun masih ada kekurangan yang ditemukan dalam pengimplementasiannya. Dimana wajib pajak mengeluh karena proses pengawasan melalui perekaman transaksi sering error yang disebabkan ketidakcocokan pada sistem dan berakibat ke proses pelaporan hingga pembayaran online.

Faktor pendukung implementasi sistem online pemungutan pajak parkir di Bapenda Kota Semarang antara lain SDM Bapenda Kota Semarang sudah memadai, memiliki pemahaman dan sikap yang baik, fasilitas dan anggaran yang mencukupi, adanya SOP dan struktur organisasi

sebagai pedoman dalam menjalankan tugas masing-masing. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain kurangnya sosialisasi, perangkat lunak sering eror akibat perbedaan sistem, keterbatasan sistem pembayaran online yang menjadikan pemungutan pajak parkir secara online kurang efektif sehingga wajib pajak lebih memilih membayar pajak secara manual.

B. Saran

1. Diperlukan peran dari Pihak Bapenda Kota Semarang untuk lebih mengencarkan keberlanjutan sosialisasi tentang Sistem Pajak Online (pengawasan, pelaporan, dan pembayaran) secara rutin dan terjadwal dengan berkomunikasi secara online selama pandemi, agar wajib pajak dapat mengetahui semua detail pelaksanaan sistem pajak parkir online.
2. Terkait dengan kendala sistem/software, Bapenda Kota Semarang dengan pihak ketiga harus melakukan pembaharuan alat atau penyesuaian sistem sehingga dapat menyesuaikan dengan

sistem milik wajib pajak atau *user friendly* dan dapat mengurangi kesalahan perhitungan pajak yang disebabkan oleh *system error* agar implementasi sistem online dapat berjalan lebih baik.

3. Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak parkir melalui sistem online, Bapenda Kota Semarang perlu menjaring lebih banyak wajib pajak dengan memberikan keuntungan agar wajib pajak antusias untuk mengikuti sistem online. Jika wajib pajak masih enggan untuk menggunakan sistem pajak online, Bapenda Kota Semarang dapat memberikan sanksi berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2018 yaitu pencabutan perijinan dan penutupan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, S. (2016). Potensi Pajak Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Makassar (Studi pada PD. Parkir Makassar Raya). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Christia, A. M., dan Ispriyarso, B. (2019). Desentralisasi Fiskal Dan Otonomi Daerah Di Indonesia. *Jurnal Law Reform*. Vol.15 No.1. Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Napitulu, Darmawan, dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sumarsan, Thomas. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Indeks.

Syahrudin. (2018). *Implementasi kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Bandung: Nusamedia.

Tjilen, Alexander Phuk, (2019). *Konsep, Teori, dan Teknik Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Berita

Ayo Semarang. *Optimalkan PAD, Jateng Terapkan Sistem Pajak Online*. Diakses dari <https://www.ayosemarang.com/read/2019/04/01/38558/optimalkan-pad-jateng-terapkan-sistem-pajak-online> pada tanggal 20 Desember 2020.

DDTCNews. 2019. *Perkembangan Teknologi Digital Jadi Momentum Perbaikan Kepatuhan Pajak*. Diakses dari https://news.ddtc.co.id/perkembangan-teknologi-digital-jadi-momentum-perbaikan-kepatuhan-pajak-15578?page_y=1032 pada tanggal 18 Desember 2020.

Solopos.com. 2019. *Ke Semarang, Kubu Raya Belajar Optimalisasi PAD, Ini Hasilnya*. Diakses dari <https://www.solopos.com/ke-semarang-kubu-raya-belajar-optimalisasi-pad-ini-hasilnya-1030097> pada tanggal 15 Desember 2020.