

EVALUASI SISMIOP SEBAGAI TATA KELOLA PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SURABAYA

Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta

alyogatam@gmail.com

Astri Fitria

Prodi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya

ABSTRACT

This study aims to find out the things which need to be evaluated from the management system of the tax object information as the admissions governance of the land and building taxes in Surabaya. On the other hand, this study aims to find the advantages and the disadvantage from the management system of the tax object in the local government tax and finance office in Surabaya. This system evaluation is considered with 3 success criteria of information system, they are the operational quality, the design quality and the data, and the economical/cost quality. This study is a qualitative research with the descriptive analysis model. The method for collecting the data are interviews, observations/documentations, and distributing questionnaires. The interviews data are collected from the informants of the relevant agencies, the observations/documentations data are collected from the notification of tax due and the land an building tax in 2018-2020, the letter of authorization for the service application of the land and building tax in 2018-2020, and the statement of budget realization in 2018-2020. On the other hand, the researcher also distributes questionnaires to the 109 taxpayers in Surabaya by online. The result shows that the system meets the 3 required criteria successfully. The management system of the tax object information actually has the advantages and the disadvantages. Overall, this system plays a roll in many effectivities of the land and building tax reception in Surabaya.

Keywords: the management system of the tax object information, the operational quality, the design and data quality, the economical quality, the land and building tax

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dievaluasi dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Surabaya. Selain itu, juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya. Evaluasi sistem ini dipertimbangkan dengan tiga kriteria kesuksesan sistem informasi yakni kualitas operasional, kualitas desain dan data, dan kualitas ekonomis/biaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan model analisis deskriptif. Adapun metode-metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yakni wawancara, observasi/dokumentasi, dan penyebaran angket/kuesioner. Data wawancara diperoleh dari informan yang berasal dari instansi terkait, kemudian data observasi/dokumentasi diperoleh dari hasil amatan langsung juga di instansi terkait. Dokumentasi diperoleh dari SPPT dan Pokok PBB tahun 2018-2020, SK Permohonan Pelayanan PBB tahun 2018-2020, dan juga Laporan Realisasi Anggaran tahun 2018-2020. Selain itu, peneliti juga menyebar kuesioner kepada wajib pajak seluruh Surabaya secara *online* dengan responden sebanyak 109 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini telah sukses memenuhi tiga kriteria yang disyaratkan. SISMIOP sejatinya memiliki kelebihan dan kekurangan. Secara keseluruhan, sistem ini berperan banyak dalam efektivitas penerimaan PBB di Kota Surabaya.

Kata Kunci: sistem manajemen informasi objek pajak, kualitas operasional, kualitas desain dan data, kualitas ekonom, pajak bumi dan bangunan

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang membentang dari Sabang sampai Merauke. Namun, Indonesia masih tergolong sebagai Negara Berkembang dimana

harus melakukan banyak sekali kegiatan pembangunan di segala bidang seperti ekonomi, politik, kesehatan, hukum, dan sebagainya demi kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, dibutuhkan sumber-sumber pembiayaan yang bermanfaat dalam pembangunan negara yakni salah satunya berasal dari pajak.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2018:3) pajak memiliki unsur-unsur diantaranya adalah pajak yang dipungut negara berupa iuran dari rakyat berwujud uang bukan barang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya, pemerintah tidak menunjukkan adanya kontraprestasi dalam hal pembayaran pajak, serta digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Sejatinya, pajak nasional ditinjau dari pengenaannya dapat dikelompokkan menjadi dua yakni Pajak Negara dan Pajak Daerah.

Pajak Negara merupakan pajak yang dipungut dan dikelola oleh Negara dalam rangka melaksanakan pembangunan Nasional demi kesejahteraan masyarakat. Pajak Negara yang masih berlaku sampai saat ini diantaranya adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN dan PPn BM), Bea Materai, dan Pajak Bumi dan Bangunan tertentu yang mencakup sektor perhutanan, perkebunan, dan pertambangan.

Sementara itu, Pajak Daerah adalah pajak yang digunakan untuk melaksanakan semua kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerah yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Salah satu jenis pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Kabupaten/Kota adalah Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sebelum membahas lebih lanjut mengenai PBB-P2, perlu kita ketahui terlebih dahulu mengenai makna dari PBB itu sendiri. Menurut Siahaan (2009:77), berdasarkan apa yang menjadi objek pajak dan siapa yang ditetapkan menjadi subjek dan wajib pajak, maka PBB dapat diartikan sebagai pajak yang dipungut atas pemanfaatan serta kepemilikan bumi dan atau bangunan di Indonesia. Siahaan (2009:1) memaparkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan memiliki sejarah yang cukup panjang di Indonesia. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang saat ini dikenal oleh masyarakat luas sebagai pajak atas pemilikan dan pemanfaatan bumi dan bangunan di Indonesia merupakan perubahan atas berbagai jenis pajak atas bumi (dan juga bangunan) yang sebelum tahun 1986 diberlakukan di Indonesia. Dalam sejarah panjang bangsa Indonesia, pajak atas bumi dapat dikatakan sebagai jenis pungutan (pajak) yang paling tua. Pungutan yang dikenakan atas bumi dan hasil bumi telah dikenakan oleh penguasa kepada rakyat sejak masa penjajahan, bahkan sebenarnya sudah sejak zaman kerajaan-kerajaan. Baru pada abad ke-17, dan seterusnya, pada saat Indonesia berada dalam penjajahan Belanda dan Inggris, pajak atas bumi diberlakukan secara resmi dengan nama yang baku. Berbagai jenis pajak atas bumi dan juga bangunan kemudian diterapkan di Indonesia dengan berbagai nama dan aturan, dimana ketentuan tentang pajak tersebut disesuaikan oleh pemerintah yang berkuasa pada masa tertentu di Indonesia. Maka dari itu, eksistensi Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia masih bertahan hingga saat ini dengan peraturan dan ketentuan yang berkembang di setiap masanya.

Sementara itu, menurut Mardiasmo (2018:389), Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Sedangkan untuk sektor usaha perkebunan, perhutanan, pertambangan, dan usaha tertentu lainnya masih dipungut oleh pemerintah pusat. Maka dari itu, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk memungut Pajak Bumi dan Bangunan sesuai dengan sektor yang telah terklasifikasi. Siahaan (2009:33) juga memaparkan bahwa PBB-P2 memiliki sejarah yang cukup panjang sejak pemerintahan orde lama. Hal tersebut bermula dari diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Iuran Negara tanggal 20 Desember 1965 Nomor PP. PUU. 1-1-3, nama Direktorat Pajak Hasil Bumi diubah menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah, yang mempunyai daya laku surut sampai tanggal 1 November 1965. Perubahan ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa Direktorat Pajak Hasil Bumi bertugas menyelenggarakan pungutan Iuran Pembangunan Negara guna pembangunan daerah dan berhubung dengan itu dianggap perlu untuk mengubah nama Direktorat Pajak Hasil Bumi menjadi Iuran Pembangunan Daerah. Berubahnya nama instansi yang mengelolanya, mengakibatkan nama pajak juga berubah, yang dikenal sebagai Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA), sesuai dengan nama direktoratnya, walaupun nama resmi pajak saat itu tetap Pajak Hasil Bumi. Pada saat itu, Pajak Hasil Bumi/IPEDA dikenakan untuk sektor pedesaan, perkotaan, perhutanan, perkebunan, dan pertambangan. IPEDA terus diberlakukan sampai akhir tahun 1985. Dengan demikian, yang dimaksud dengan IPEDA adalah pungutan pusat atas kemanfaatan dari tanah yang hasil pungutannya untuk seluruhnya diserahkan kepada daerah untuk pembangunan daerahnya. Dasar hukum pemungutan IPEDA adalah Undang-Undang Nomor 11 Prp tahun 1959, Lembaran Negara No. 104 tahun 1959, yaitu peraturan yang mengatur tentang Pajak Hasil Bumi. Tahun 1986, IPEDA berakhir dan pajak atas bumi dan juga bangunan yang diberlakukan di Indonesia adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB lahir sebagai hasil dari rangkaian proses pembaruan atau reformasi perpajakan di Indonesia (*tax reform*) yang mulai dilakukan oleh pemerintah bersama dengan DPR pada tahun 1983. Reformasi perpajakan dilaksanakan di Indonesia dalam upaya mengubah dasar hukum pemungutan pajak di Indonesia agar sesuai dengan keadaan yang berlaku saat ini.

Hingga pada akhirnya, terjadi peralihan wewenang dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tanggal 15 September 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, wewenang untuk memungut Pajak Bumi dan Bangunan sektor pedesaan dan perkotaan diserahkan ke Pemerintah Kabupaten atau Kota. Kota Surabaya menjadi salah satu dari sekian banyak kabupaten/kota di Indonesia yang sudah mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sejak 1 Januari 2011.

Setelah dilakukan pengalihan kewenangan atas pemungutan dan pengelolaan PBB-P2 dari pusat ke daerah, maka Pemerintah Daerah harus menyiapkan strategi pelayanan yang efektif dan efisien agar mampu membawa dampak bagi penerimaan pajak daerah. Namun, masih banyak terjadi permasalahan-permasalahan terkait pemungutan PBB-P2 seperti kesalahan *input* nama wajib pajak, luas dan posisi objek pajak, kerancuan atau ketidaksesuaian Nilai Jual Objek Pajak sehingga membuat wajib pajak menuntut pengurangan. Permasalahan tersebut terjadi ketika pelayanan masih dilakukan secara manual yang mengakibatkan implementasinya tidak berjalan maksimal.

Maka dari itu, sistem administrasi perpajakan khususnya PBB di modernisasi dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak melalui SE-60/DJP/2001 Tentang "Petunjuk Pelaksanaan, Pendaftaran, Pendataan, dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan dalam Rangka Pembentukan dan atau Pemeliharaan Basis Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)" guna memanfaatkan sistem manajemen informasi objek pajak (SISMIOP) sebagai sistem administrasi PBB yang terdigitalisasi. Kebijakan tersebut menyatakan bahwa dalam rangka

meningkatkan ketertiban administrasi Pajak Bumi dan Bangunan, meningkatkan akuntabilitas kinerja dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, meningkatkan potensi PBB secara nasional serta dengan mempertimbangkan perkembangan keadaan dan ekonomi terkini, dilakukan penyempurnaan keputusan Dirjen Pajak yang semula KEP-04/PJ.6/1998 menjadi KEP-533/PJ/2000. Penyempurnaan dimaksud dilaksanakan terhadap bentuk dan struktur organisasi, standar biaya kegiatan pembentukan dan pemeliharaan basis data dan beberapa petunjuk pelaksanaan pembentukan dan atau pemeliharaan basis data SISMIOP sehingga diharapkan terjadi peningkatan mutu dan kualitas pelayanan, serta tidak menimbulkan kesulitan pemahaman, kerancuan, dan salah penafsiran. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan akuntabilitas demi kenyamanan masyarakat selaku wajib pajak.

Sistem administrasi perpajakan di Kota Surabaya dikelola oleh sebuah instansi bernama Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya yang memiliki fungsi mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak dan mengelola keuangan daerah Kota Surabaya. Instansi ini berada dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. BPKPD memiliki visi yakni terwujudnya pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang profesional, berteknologi, dan handal. Misi dari BPKPD adalah meningkatkan penatausahaan pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

Oleh karena itu, seluruh aspek pengelolaan administrasi perpajakan di Kota Surabaya khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan baik data objek pajak maupun subjek pajak sudah terkomputerisasi dan terdigitalisasi. Mulai dari proses pelayanan, pendataan, penagihan, penilaian, dan penetapan telah terintegrasi menjadi satu sistem yakni SISMIOP. Maka dari itu, masyarakat sering menganggap bahwa SISMIOP ini merupakan jantung atau nyawa dari PBB. SISMIOP diciptakan dengan maksud dan tujuan yakni untuk membuat suatu basis data yang *update* dan akurat untuk tercapainya efisiensi dan efektivitas dengan mengintegrasikan seluruh aktivitas PBB secara administratif secara satu wadah.

Sementara itu, penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang berasal dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat kepada Negara untuk pembangunan nasional demi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan menjadi salah satu penyumbang terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. Terbukti dari informasi yang disampaikan oleh Yusron Sumartono selaku Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya pada laman (Bisnis.com, 2020) yang menyatakan bahwa perolehan Pendapatan Asli Daerah tahun 2019 disumbang oleh Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 26% dan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Yusron Sumartono di laman (medcom.id, 2019), pendapatan PBB adalah sebesar Rp1,185 triliun. Tingginya penerimaan PBB di Kota Surabaya disebabkan karena meningkatnya jumlah wajib pajak di Kota Surabaya dimana warga cenderung memecah-mecah objek pajaknya. Hal tersebut membuktikan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan Kota Surabaya menjadi potensi terbesar dari Pendapatan Asli Daerah.

Maka dari itu, untuk meningkatkan efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan harus didukung oleh suatu sistem dan disinilah peran SISMIOP sebagai tata kelola harus dioptimalkan. Meskipun keberadaan SISMIOP sangat membantu dalam hal implementasi kegiatan administrasi perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), namun suatu sistem pasti jauh dari kata sempurna. Terdapat kekurangan-kekurangan yang terkadang dapat menghambat implementasi dari SISMIOP.

Oleh karena itu, penulis akan melakukan *research* atau penelitian di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya yang merupakan instansi yang memiliki

tanggungjawab untuk mengelola keuangan dan pajak daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya. BPKPD menjadi salah satu instansi yang sudah menerapkan SISMIOP dimana butuh keahlian dan keterampilan untuk mengimplementasikannya khususnya dalam hal tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai hal-hal apa saja yang harus dievaluasi dari pelaksanaan atau implementasi dari SISMIOP menggunakan teori-teori yang terkait, sejauh mana tingkat efektivitas dari SISMIOP sendiri sebagai tata kelola penerimaan PBB Kota Surabaya menggunakan rumus efektivitas, serta penulis ingin meneliti dan menyelidiki lebih lanjut mengenai faktor yang dapat menjadi penghambat pelaksanaan dari SISMIOP. Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: bagaimana evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di BPKPD Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dievaluasi dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep dan Tujuan Evaluasi

Evaluasi sangatlah penting dilakukan untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan atas kegiatan yang telah terealisasi. Sebelum membahas lebih mendalam mengenai evaluasi dari SISMIOP, perlu diketahui apa yang dimaksud dengan evaluasi secara konsep dan tujuan. Evaluasi menurut Stufflebeam dan Shinkfied (1985:159) merupakan suatu proses menyediakan informasi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk tujuan yang dicapai, serta implementasi dan dampak untuk membantu membuat keputusan, membantu pertanggungjawaban dan meningkatkan pemahaman terhadap fenomena. Berdasarkan rumusan tersebut, pokok dari evaluasi adalah ketersediaan informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari evaluasi menurut Subiyanto (1988:16), adalah untuk mengetahui apakah suatu implementasi atau program yang telah direncanakan efektif atau tidak. Berdasarkan tujuan tersebut, disimpulkan bahwa dengan melakukan evaluasi orang dapat mengetahui tujuan dari implementasi atau pelaksanaan dari sebuah kegiatan atau sistem dapat tercapai atau tidak.

Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan berbagai sumber yang diperoleh, adapun definisi dari sistem informasi manajemen adalah sebagai berikut: McLeod dan Schell (2007:12) mengemukakan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersebut bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Sementara itu, Jogiyanto (2005:14) menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari manusia dan sumber daya lainnya didalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengelola data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen pada kegiatan *planning* dan *controlling*. Maka dari itu, berdasarkan definisi dari beberapa sumber dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang menghasilkan sebuah informasi untuk mendukung pengguna dalam mengambil keputusan.

Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) memiliki beberapa definisi dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut: Menurut Awaluddin *et al.*, (2020:53), SISMIOP

merupakan sistem yang terintegrasi untuk mengolah institusi data objek dan subjek PBB dengan bantuan komputer dimulai dari pengumpulan data, pemberian nomor identitas objek pajak (NOP), perekaman data, pemeliharaan basis data, pencetakan hasil keluaran, pemantauan penerimaan, pelaksanaan penagihan dan pelayanan. Sementara itu, menurut Aprianty dan Lambey (2016:782) SISMIO adalah jantung PBB dikarenakan seluruh aspek pengelolaan administrasi dapat mengelola data objek pajak dan subjek pajak yang sudah terkomputerisasi mulai dari proses pendataan, penilaian, penagihan, penerimaan dan pelayanan. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa SISMIO merupakan sistem yang terintegrasi dan memiliki peran sebagai olah data dan informasi objek pajak secara komputerisasi atau digitalisasi serta sebagai tata kelola kegiatan administratif perpajakan. Menurut Aprianty dan Lambey (2016:784), sejatinya SISMIO terdiri dari lima unsur diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, NOP (Nomor Objek Pajak) merupakan nomor unik yang menunjukkan identitas setiap objek pajak. Kedua adalah blok, ditetapkan menjadi suatu areal pengelompokan bidang tanah terkecil untuk digunakan sebagai petunjuk lokasi objek pajak yang unik dan permanen. Syarat utama sistem identifikasi objek pajak adalah stabilitas. Perubahan yang terjadi pada sistem identifikasi dapat menyulitkan pelaksanaan dan administrasi. Kemudian yang ketiga adalah Zona Nilai Tanah (ZNT) merupakan pengelompokan kepemilikan tanah dalam suatu blok peta yang memiliki nilai/harga yang sama. Format penomoran ZNT mulai dari AA sampai dengan ZZ mengindikasikan kelompok kepemilikan tanah dengan nilai terendah pada blok peta tersebut. Lalu yang keempat adalah Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB) merupakan daftar yang dibuat oleh Kantor Pelayanan PBB untuk mempermudah melakukan penilaian harga jual bangunan. Kemudian yang terakhir adalah program komputer SISMIO, sebagai pedoman administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang mulai diaplikasikan (diberlakukan) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 1992, merupakan sistem administrasi yang mengintegrasikan seluruh pelaksanaan kegiatan PBB. SISMIO diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem perpajakan di masa yang akan datang yang membutuhkan kecepatan, keakuratan, kemudahan dan tingkat efisiensi yang tinggi.

Kriteria Kesuksesan Sistem Informasi

Demi tercapainya tujuan instansi atau organisasi, kesuksesan dari sistem informasi sangatlah penting. Menurut Husein dan Wibowo (2006:204), kesuksesan dari sistem informasi dapat dilihat dari kriteria-kriteria sebagai berikut:

Pertama, kualitas desain dan data. Desain dalam sistem informasi harus berhasil dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan penting dalam suatu tujuan seperti kebutuhan administratif perpajakan dan harus mampu meningkatkan performa. Sistem yang dirancang harus dipahami oleh pengguna secara teknis dan informasi harus disediakan secara cepat. Sistem informasi dikatakan berhasil jika desainnya cocok dengan struktur, budaya, dan tujuan organisasi secara keseluruhan. Para teoritis manajemen dan organisasi memandang bahwa teknologi sistem informasi sangat berhubungan erat dengan komponen-komponen organisasi seperti tugas-tugas, struktur, orang-orang, dan budaya. Ketika seluruh komponen ini saling tergantung, perubahan yang terjadi pada satu elemen akan memengaruhi elemen yang lain. Dengan demikian, maka tugas-tugas organisasi, partisipan, struktur, dan budaya digabungkan dan terpengaruh ketika sistem informasi berubah. Maka dari itu, mendesain sebuah sistem berarti mendesain kembali organisasi. Dulunya, desain sistem informasi dianggap sebagai tugas bidang teknis. Namun, bisa saja hasilnya adalah sistem informasi yang secara teknis sangat bagus tetapi tidak cocok dengan struktur, budaya, dan tujuan organisasi. Tanpa adanya kedekatan dan kecocokan dengan organisasi, sistem semacam ini hanya memunculkan ketidakstabilan dan konflik. Sementara itu, suatu sistem informasi yang berhasil harus memiliki data yang mempunyai keakuratan dan konsistensi yang tinggi dan

kemudian menjadi informasi yang ditujukan untuk tujuan organisasi secara tepat dan mudah dipahami. Sehingga, akses untuk memperoleh informasi tersebut akan menjadi lebih mudah ketika data yang terkumpul cocok dan akurat.

Kedua, kualitas biaya atau ekonomis. Menurut Husein dan Wibowo (2006:205), beberapa sistem memiliki arah yang bagus, tetapi dalam implementasi dan pengoperasiannya memerlukan biaya melebihi anggaran. Sementara itu, dalam sistem yang lain memerlukan biaya mahal untuk berfungsinya sistem tersebut. Dalam kasus tersebut, pengeluaran yang demikian besar tidak dapat dipertimbangkan semata-mata dari nilai bisnis yang ditampilkan oleh sistem informasi tersebut tetapi juga harus diperhatikan manfaat secara keseluruhan. Jadi, untuk membangun sistem yang berkualitas dan berhasil maka biaya yang dikeluarkan haruslah sebanding dengan manfaat yang dapat digunakan. Sistem informasi khususnya SISMIOIP adalah aplikasi utama dalam tata kelola terkait data keseluruhan PBB, termasuk efektivitas penerimaannya.

Ketiga, kualitas operasional. Sebuah sistem tidak akan berjalan dengan baik apabila informasi terlambat dan tidak efisien karena operasi komputer yang mengendalikan pemrosesan informasi tidak berjalan semestinya. Pekerjaan-pekerjaan yang gagal sering mengakibatkan pengulangan atau penundaan dan tidak dapat memenuhi jadwal penyampaian informasi. Oleh karena itu, penting dilakukan pemeliharaan sistem, pembaruan sistem, dan pemeliharaan basis data agar pemrosesan informasi berjalan lancar semestinya serta menghasilkan *output* berupa informasi administratif yang dapat disampaikan tepat waktu kepada yang membutuhkan. Meskipun sistem tersebut berupa *online* sekalipun apabila secara operasional tidak memiliki kualitas yang baik tidaklah cukup untuk memenuhi kriteria kesuksesan sistem informasi dari segi kualitas operasional.

Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) memiliki dasar hukum yakni Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan, dengan asas yakni kesederhanaan dan kemudahan, kepastian hukum yang nyata, mengutamakan keadilan dan dapat dipahami, serta penghindaran pajak berganda (Mardiasmo 2018:363). Sementara itu, pengertian umum dari Pajak Bumi dan Bangunan menurut Mardiasmo (2018:363) adalah terdiri dari kata Bumi dan Bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Sedangkan bangunan adalah konstruksi yang dibangun oleh manusia dengan teknik-teknik tertentu yang ditanam, dilekatkan, dikokohkan pada daratan dan juga perairan. Maka dari itu, termasuk dalam pengertian bangunan adalah jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan, jalan TOL, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal/dermaga, taman mewah, tempat penampungan/kilang minyak, dan fasilitas lain yang memberikan manfaat.

Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985, yang menjadi subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Berdasarkan ketentuan tersebut, pada dasarnya ada empat pihak yang kemungkinan dianggap sebagai subjek pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang mempunyai hak atas atau menguasai bumi/tanah, memperoleh manfaat atas bumi/tanah, memiliki/menguasai bangunan, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.

Sementara itu, menurut Mardiasmo (2018:365), yang menjadi objek pajak adalah bumi dan atau bangunan. Kemudian, bumi dan bangunan terklasifikasi menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan penghitungan pajak yang terutang. Dalam menentukan klasifikasi bumi/tanah, perlu diperhatikan faktor-faktor seperti letak, peruntukan, pemanfaatan, kondisi lingkungan dan lain lain. Selain itu, dalam menentukan

klasifikasi bangunan perlu diperhatikan faktor-faktor seperti bahan yang digunakan, rekayasa, letak, kondisi lingkungan dan lain-lain.

Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tanggal 15 September 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah kabupaten atau kota memiliki wewenang untuk memungut Pajak Bumi dan Bangunan sektor pedesaan dan perkotaan. Penyerahan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pedesaan dan perkotaan kepada pemerintah kabupaten/kota dimulai 1 Januari 2011 dan paling lambat 1 Januari 2014 (Mardiasmo, 2018:389). Sementara itu, Siahaan (2016:553) menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan adalah pajak yang dipungut atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Objek dari PBB-P2 menurut Mardiasmo (2018:389) adalah bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Sementara itu, objek yang dikecualikan dan tidak dikenakan PBB-P2 adalah objek pajak yang digunakan oleh pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan; digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan; digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu; merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak; digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan perlakuan timbal balik; digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

Subjek PBB Pedesaan dan Perkotaan menurut Mardiasmo (2018:390) adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai suatu hak atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan secara riil sesuai dokumen pendukung yang dimiliki. Wajib pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan memiliki makna yang sama dengan subjek pajak bumi dan bangunan yakni orang pribadi atau badan yang mempunyai suatu hak atas bumi dan bangunan secara riil.

Penelitian Terdahulu

Afia dan Hoerudin (2020) melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Pada observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung ke kantor Bapenda Kota Bekasi pada bulan Januari sampai bulan Maret 2020. Selain observasi, juga dilakukan wawancara dengan tiga informan dari Bapenda Kota Bekasi yaitu (1) Prakom Ahli Pertama Bidang Sistem dan Informasi Bapenda Kota Bekasi, (2) Prakom Terampil Pelaksana Bidang Sistem Informasi Bapenda Kota Bekasi, dan (3) Analis Pemeriksaan Pajak Daerah Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah Bapenda Kota Bekasi.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pada aspek kelayakan teknis, sudah cukup baik karena teknologi yang tersedia dan sistem yang tersusun sudah mendukung aplikasi sehingga aplikasi SISMIOP dapat digunakan dengan baik. Kemudian dari aspek kelayakan operasional memiliki penilaian kinerja yang baik, hal ini dikarenakan mulai dari proses *input*, operasionalisasi aplikasi, *output* dan penggunaannya telah berjalan dengan baik dan sudah dimanfaatkan secara efektif dan akan terus dikembangkan menjadi lebih baik. Sedangkan dari aspek kelayakan ekonomis, aplikasi SISMIOP dinilai layak secara ekonomis karena hasil yang diberikan sebanding dengan biaya awal aplikasi dan pemeliharaan, dan juga karena

memberikan manfaat lebih dengan mempermudah pekerjaan pemungutan pajak dengan *system by system*. Oleh karena itu, secara pemungutan atau penagihannya SISMIOP telah diimplementasikan dengan baik sesuai dengan kriteria teori evaluasi sistem informasi yakni kelayakan teknis, kelayakan operasional, dan kelayakan ekonomis. Sementara itu, Awaludin *et al.*, (2020) melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Sebagai Sarana Pelayanan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Baubau. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data primer yang diperoleh dari informan atau partisipan melalui observasi dan dokumentasi. Selain data primer, dikumpulkan juga data sekunder yakni berupa Laporan Realisasi Anggaran dari Badan Pengelola Keuangan, Aset dan Pendapatan Daerah (BPKAPD) Kota Baubau.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SISMIOP yang merupakan suatu sistem yang digunakan oleh Badan Pengelola Keuangan, Aset dan Pendapatan Daerah bidang Pajak Bumi dan Bangunan telah terlaksana dengan cukup baik. Pelaksanaan SISMIOP sudah terlaksana dengan baik dapat dilihat dari sistem yang mampu mengakomodir atau menjalankan seluruh proses alur PBB yang ada, dan tentu saja harus didukung dengan peralatan yang memadai, tenaga kerja yang kompeten serta adanya kepatuhan dan kedisiplinan dari pengguna.

Aprianty dan Lambey (2016) melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bitung. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data primer melalui wawancara dengan Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTB Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung. Selain itu, dikumpulkan juga data sekunder berupa Laporan Realisasi Anggaran (LRA) dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung tahun 2014-2015. Hasil dari penelitian ini memaparkan bahwa pelaksanaan SISMIOP yang merupakan suatu sistem yang digunakan oleh Dispenda Bitung telah terlaksana dengan baik dan memadai. Pelaksanaan SISMIOP sudah terlaksana dengan baik dapat dilihat dari sistem yang dapat mengakomodir atau menjalankan seluruh proses alur PBB yang ada, yang tentunya harus didukung dengan peralatan yang memadai, tenaga kerja yang kompeten serta kepatuhan dan kedisiplinan dari pengguna. Selain itu, pelaksanaan SISMIOP di kota Bitung meningkatkan penerimaan PBB terbukti dari perhitungan yang menggunakan rumus efektivitas yang hasilnya mencapai 100% dan menandakan bahwa pelaksanaan SISMIOP efektif dalam proses penerimaan PBB dan diikuti dengan kegiatan penagihan secara terus menerus. Penghitungan PBB di Dispenda Kota Bitung menggunakan mekanisme *official assessment* dimana PBB dipungut dengan ditetapkan terlebih dahulu oleh Pemerintah Kota Bitung melalui Dispenda dengan menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model analisis deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Bungin (2007:6) adalah penelitian yang memulai prosesnya dengan berpikir secara induktif yaitu menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena sosial melalui pengamatan di lapangan kemudian menganalisisnya serta berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati itu. Bungin (2007:68) juga mengatakan bahwa penelitian kualitatif dengan model analisis deskriptif pada umumnya dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus. Format penelitian ini terpusat pada sebuah unit tertentu dari berbagai fenomena yang ada. Sedangkan untuk ciri yang lain, penelitian ini juga merupakan penelitian eksplorasi dan memainkan peranan yang amat penting dalam menciptakan hipotesis atau pemahaman orang tentang variabel sosial.

Berdasarkan penjelasan diatas, sejatinya penelitian ini memiliki maksud untuk memberikan pemahaman secara deskripsi untuk memaparkan secara aktual dan menyeluruh

terhadap evaluasi SISMIOP sebagai tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya.

Sementara itu, objek dari penelitian ini adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Jimerto No. 21-25 Surabaya. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang otonomi daerah, kepegawaian, dan persandian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2013. BPKPD memiliki visi yakni terwujudnya pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang profesional, berteknologi, dan handal. Sedangkan misi dari BPKPD adalah meningkatkan penatausahaan pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

Pada kesempatan kali ini, dari sekian banyak macam pelayanan pajak di BPKPD penelitian akan lebih terfokus pada Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya. Seperti yang kita ketahui, BPKPD telah mengimplementasikan misinya yakni pelayanan pajak yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Namun, peneliti masih ingin mengetahui lebih lanjut dan mendalam terkait bagaimana pelaksanaannya, efektivitasnya, hingga apa saja yang harus di evaluasi agar kedepannya sistem ini bisa selalu *update* dan semakin memberikan kenyamanan bagi para penggunanya. Maka dari itu, BPKPD selaku instansi yang mengelola perpajakan daerah di Kota Surabaya khususnya Pajak Bumi dan Bangunan sekaligus pengelola Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dipilih menjadi objek penelitian ini karena perlunya analisis dan pengkajian lebih lanjut untuk mengetahui apa saja yang perlu di evaluasi dari SISMIOP sebagai jantung atau pusat tata kelola penerimaan PBB di Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak menggunakan sampel melainkan peneliti memiliki kriteria informan yaitu informan yang memiliki wewenang dalam evaluasi SISMIOP sebagai tata kelola penerimaan PBB Kota Surabaya. Informan tersebut diantaranya adalah Tenaga Teknis III bidang Teknologi Informasi BPKPD Pemerintah Kota Surabaya dan Koordinator Bidang Penilaian, Penetapan, dan Perselisihan PBB BPKPD Pemerintah Kota Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan yang sangat penting dalam penelitian, karena penelitian memiliki tujuan utama yakni memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Pada kesempatan kali ini, penelitian dilakukan dengan metode-metode sebagai berikut:

Pertama, wawancara yang merupakan suatu proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat wajah lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2006:89). Sedangkan menurut Bungin (2007:111), wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Wawancara dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui keadaan seseorang, wawancara sendiri dapat dilakukan secara individu atau kelompok guna mendapatkan informasi yang tepat dan otentik. Media yang digunakan untuk wawancara adalah menggunakan *recorder* dari *smartphone*, buku catatan dan alat tulis sebagai media mencatat jawaban dari informan yang sangat berguna bagi data penelitian ini.

Kedua, observasi dan dokumentasi yang merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindera lainnya seperti telinga, hidung (penciuman), mulut, dan kulit (Bungin, 2007:118). Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung di kantor BPKPD Pemerintah Kota Surabaya. Sedangkan dokumentasi adalah satu metode pengumpulan data yang

digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya, metode merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis (Bungin, 2007:124). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPPT dan pokok PBB per kecamatan tahun 2018-2020, SK Permohonan Pelayanan PBB tahun 2018-2020, Laporan Realisasi Anggaran tahun 2018-2020, serta data-data lainnya seperti buku, jurnal, laporan, dan sebagainya.

Ketiga, adalah angket/kuisisioner dimana menurut Indriantoro dan Supomo (2016:154), pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu kuisisioner. Teknik ini memberikan tanggungjawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Kuisisioner dapat didistribusikan dengan berbagai cara, antara lain: kuisisioner disampaikan langsung oleh peneliti, dikirim bersama-sama dengan pengiriman paket atau majalah, diletakkan ditempat-tempat yang ramai dikunjungi banyak orang, dikirim melalui pos, faksimile atau menggunakan teknologi komputer berbasis *online/website*. Namun, dalam penelitian ini distribusi kuisisioner yang memungkinkan adalah kuisisioner secara personal. Jika lokasi antar responden relatif berdekatan, misal dalam suatu perusahaan atau tempat kerja, penggunaan teknik kuisisioner yang disampaikan dan dikumpulkan langsung peneliti merupakan cara yang sesuai. Peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan memberikan penjelasan seperlunya dan kuisisioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden.

Satuan Kajian

Berdasarkan yang telah dibahas sebelumnya, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut aspek-aspek yang sekiranya dapat dijadikan acuan yang menjadi fokus dari penelitian ini melalui satuan kajian. Satuan kajian dalam penelitian ini meliputi evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Husein dan Wibowo (2006:204) menyatakan bahwa keberhasilan atau kesuksesan dari suatu sistem informasi harus memenuhi kriteria-kriteria diantaranya adalah kualitas desain dan data, kualitas ekonomis atau biaya, serta kualitas operasional. Ketiga kriteria tersebut merupakan teori yang dijadikan acuan dalam penelitian ini sebagai evaluasi dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai tata kelola penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pemerintah Kota Surabaya. Sementara itu, penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang berasal dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat kepada Negara untuk pembangunan nasional demi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan merupakan pajak yang cukup potensial sebagai salah satu penyumbang terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. Maka dari itu, dibutuhkan langkah strategis untuk mengoptimalkan penerimaan PBB Kota Surabaya agar disetiap tahunnya stabil dan mengalami peningkatan yakni dengan cara mengefektifkan implementasi aplikasi SISMIOP sebagai jantung atau pusat tata kelola penerimaan PBB.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu rancangan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari sumber-sumber, baik pengamatan di lapangan atau dari sumber lainnya yang dikumpulkan dan disimpulkan (Sugiyono, 2017:335). Analisis ini dilakukan secara terstruktur, dilakukan sejak awal penelitian sampai dengan waktu melakukan penelitian, sejak memperoleh data baik dari lapangan maupun hasil observasi, wawancara ataupun dengan dokumentasi, kemudian data tersebut dipelajari dan dirangkum, selanjutnya ditelaah dan dianalisis sampai akhir penelitian. Terdapat tahapan analisis data yang penulis gunakan dengan teori Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:133) sebagai acuan dan berikut adalah rinciannya:

Pertama, tahap pengumpulan data. Tahap ini merupakan tahapan yang pertama dalam penelitian dimana dengan pengumpulan data akan memudahkan peneliti dalam melakukan

penelitian. Data dikumpulkan secara teknikal yakni melalui beragam sumber hasil wawancara, observasi, perekaman, dan dokumentasi dapat dianalisis seutuhnya. Kedua adalah reduksi data, data dikumpulkan melalui proses reduksi seperti membuat ringkasan, menulis memo, memberi kode pada aspek tertentu atas hasil dari kuisioner yang sudah disebar, dan lain-lain. Kemudian yang ketiga adalah penyajian data, data yang diperoleh dari rangkuman rekaman hasil wawancara dengan informan, disajikan dalam bentuk teks naratif dan dalam bentuk grafik berupa diagram seperti diagram dan diagram lingkaran. Hal ini bertujuan agar lebih mudah dipahami interaksi antar bagian-bagiannya dalam konteks yang utuh. Terakhir, dilakukan kesimpulan dan verifikasi, pada tahapan ini termuat sebuah kesimpulan awal yang sifatnya sementara sehingga dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang kuat. Harapan dari ditariknya suatu kesimpulan kualitatif adalah temuan-temuan baru yang belum ada sebelumnya.

Kesimpulan dalam penelitian ini diambil berdasarkan pada teori kesuksesan sistem informasi menurut Husein dan Wibowo (2006) yaitu harus memenuhi kriteria yakni desain dan data yang berkualitas, kualitas ekonomis/biaya, dan kualitas operasional. Selain kesuksesan sistem informasi, efektivitas dari SISMIOP merupakan hal yang sangat penting. Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Oleh karena itu, sebagai jantung dari pengelolaan PBB, SISMIOP juga perlu diukur efektivitasnya menggunakan rumus efektivitas menurut Mahmudi (2007:84) sebagai berikut:

$$\text{Rumus Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\%$$

Sehingga, dengan mengetahui hasil dari perbandingan antara realisasi penerimaan dengan target penerimaan PBB tersebut, maka tingkat efektivitas penerimaan PBB di Kota Surabaya dapat dinilai dengan kriteria menurut Kepmendagri No.690.900.327 Tahun 1994 tentang pedoman penilaian kinerja keuangan dengan susunan sebagai berikut:

Tabel 1
Kriteria Penilaian Efektivitas Penerimaan PBB

Presentase Kinerja Keuangan	Kriteria
100% keatas	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Kurang Efektif
Dibawah 60%	Tidak Efektif

Sumber: Kepmendagri No.690.900.327 Tahun 1994 tentang pedoman penilaian kinerja keuangan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada kesempatan kali ini, peneliti hendak melakukan penelitian di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Pemerintah Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Jimerto No. 21-25 Surabaya. Adapun beberapa gambaran umum yang akan dibahas mulai dari sejarah BPKPD Pemerintah Kota Surabaya hingga tugas dan fungsi BPKPD Pemerintah Kota Surabaya. Berikut ini adalah pembahasannya.

Sejarah BPKPD Pemerintah Kota Surabaya

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang pembentukan daerah kota besar dalam lingkungan Provinsi Jawa Timur/Jawa Tengah/Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta maka terbentuklah organisasi sekretariat kota besar didalam menjalankan roda pemerintahan sebagai badan hukum publik. Maka, pungutan daerah sebagai sumber

pembiayaan rumah tangga daerah yang dilaksanakan oleh bagian umum, pungutan daerah ini perlu mendapatkan pengelolaan yang khusus dan kemudian terbentuklah bagian pajak daerah. Keluarnya SK walikota kepada daerah kotamadya nomor 799/K tanggal 28 November 1969, fungsi bagian pajak ini ditingkatkan lagi menjadi suatu dinas dengan nama dinas pendapatan dan pajak daerah (DPPD KMS). Hal ini terus berlangsung hingga kurun waktu hampir 10 tahun.

Pada saat terbentuk keputusan menteri dalam negeri nomor 363/77 tentang susunan organisasi dinas daerah dan selanjutnya didukung oleh surat keputusan menteri dalam negeri nomor KPUD 7/12/14-101 tanggal 6 Juni 1978 tentang pembentukan instansi pemungutan PAD di Kabupaten/Kota daerah tingkat II se-Indonesia dalam rangka pelaksanaan MAPENDA yaitu suatu sistem yang merupakan pedoman dalam pengelolaan pendapatan daerah dalam arti instansi pemungutan retribusi dan PBB, dalam hal ini menyangkut juga pakaian seragam dinas juga seragam di seluruh Indonesia. Sebagai tindak lanjut Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri, Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 tentang susunan organisasi dan tata dinas pendapatan daerah kota tingkat II Surabaya per tanggal 13 September 1979 resmi DPPD KMS menjadi Dinas Pendapatan Daerah Kota Surabaya.

Pada tanggal 5 Mei 2001 tentang susunan organisasi dan tata Dinas Pendapatan Kota Surabaya (DISPENDA-KMS) menjadi Dinas Pendapatan Kota Surabaya (DISPENKOT) berdasarkan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2001 dengan ketentuan pasal 27. Dalam masa perjalanan dinas kurang lebih 10 tahun kemudian ada penyempurnaan sistem MAPENDA menjadi MAPETDA (Manual Administrasi Pendapatan Daerah). Sistem MAPETDA ini merupakan sistem dan prosedur perpajakan, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya serta pungutan PBB di 99 Kabupaten/Kota tingkat II se-Indonesia.

Tindak lanjut dari keputusan menteri dalam negeri tersebut segera dilaksanakan dengan keluarnya Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 1989 tanggal 6 Desember 1989 yaitu tentang Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Daerah Tingkat II Surabaya dengan kaitannya pelaksanaan sistem MAPETDA agar dapat mencapai daya guna yang lebih dalam kaitannya mewujudkan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Pada tanggal 30 April 1977 Kantor Walikota Surabaya Dinas Pendapatan Kota Surabaya (DISPENKOT) telah diresmikan pembukaannya oleh Bapak Amir Mahmud yang pada saat itu menjabat sebagai Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia yang berkantor pusat di Jl. Jimerto No. 21-25 lantai II Surabaya atau belakang kantor Walikota Surabaya.

Dinas Pendapatan Kota Surabaya awalnya dikenal dengan nama Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya. Namun sekarang, DPPK dikenal sebagai Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. Alamatnya sendiri berkantor pusat di Jl. Jimerto No. 21-25 lantai I dan lantai II merupakan gabungan antara dua SKPD yaitu Dinas Pendapatan dan Badan Keuangan. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintah bidang otonomi daerah, kepegawaian, dan persandian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor. 12 Tahun 2013.

Visi dan Misi BPKPD Pemerintah Kota Surabaya

Dalam menjalankan tuangnya, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya mempunyai visi yakni BPKPD adalah terwujudnya pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang profesional, berteknologi, dan handal. Sementara itu, misi dari BPKPD yaitu meningkatkan penatausahaan pengelolaan keuangan dan pelayanan pajak yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

Perhitungan Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) memiliki objek yaitu berupa bumi dan bangunan serta Wajib Pajak selaku subjek pajak adalah orang pribadi yang menguasai, memiliki, atau memanfaatkan bumi dan bangunan tersebut. Maka dari itu, bukan tidak mungkin Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak potensial sebagai penyumbang terbesar penerimaan daerah (Bisnis.com, 2020). Hal tersebut dikarenakan PBB di setiap tahunnya memiliki objek pajak dan juga subjek pajak yang banyak atau berjumlah besar dan menyebar di seluruh wilayah Kota Surabaya.

Hal tersebut dapat dibuktikan oleh realisasi penerimaan PBB Kota Surabaya mulai tahun 2018 hingga 2020 seluruhnya mencapai target serta tingkat efektivitasnya adalah sangat efektif yaitu diatas 100% berdasarkan kriteria menurut Kepmendagri No.690.900.327 Tahun 1994 tentang pedoman penilaian kinerja keuangan. Pemerintah Kota Surabaya memperoleh realisasi penerimaan PBB sebesar 111,01%; 100,12%; 101,57%. Hal tersebut juga membuktikan bahwa Pemerintah Kota Surabaya konsisten dalam melaksanakan strategi untuk membuat penerimaan pajak daerah khususnya PBB stabil di setiap tahunnya. Berikut adalah rincian target dan realisasi penerimaan PBB Kota Surabaya beserta presentase efektivitasnya yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2
Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Surabaya
(dalam rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2018	1.054.293.324.370,00	1.170.351.918.181,00	111,01%
2019	1.250.606.018.917,00	1.252.077.147.527,00	100,12%
2020	1.247.831.705.255,00	1.267.390.077.737,00	101,57%

Sumber: BPKPD Pemkot Surabaya (diolah Peneliti), 2021

Sementara itu, PBB di Kota Surabaya menjadi pajak potensial yakni selalu menyumbang lebih dari 30%. Pada tahun 2018, Pajak Bumi dan Bangunan menyumbang sebesar 32,3%. Pada tahun 2019, Pajak Bumi dan Bangunan menyumbang sebesar 31,2%. Pada tahun 2020, Pajak Bumi dan Bangunan menyumbang sebesar 33,6%. Berikut adalah rinciannya:

Tabel 3
Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Jumlah Penerimaan Pajak Daerah Kota Surabaya
(dalam rupiah)

Tahun	Penerimaan PBB	Total Penerimaan Pajak Daerah	Presentase
2018	1.170.351.918.181,00	3.615.432.902.416,00	32,3%
2019	1.252.077.147.527,00	4.008.794.324.904,00	31,2%
2020	1.267.390.077.737,00	3.770.223.284.323,00	33,6%

Sumber: BPKPD Pemkot Surabaya (diolah Peneliti), 2021

Maka dari itu, penyebab mengapa PBB menjadi pajak potensial di Kota Surabaya terdiri dari beberapa faktor yang akan dibahas lebih lanjut dibagian pembahasan.

Pembahasan

Indonesia memiliki otoritas pemerintah daerah yang amat banyak dan terdiri atas kabupaten dan kota yang memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri kegiatan-kegiatan pemerintahannya salah satunya adalah kegiatan untuk pengelolaan pajak. Kota Surabaya merupakan salah satu kota metropolis di Indonesia yang memiliki banyak penduduk dengan diimbangi adanya objek pajak yang amat banyak dan beragam. Sama halnya dengan pemerintah daerah lainnya di Indonesia, pemerintah Kota Surabaya juga berwenang untuk mengelola pajak yakni pajak daerah dan salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan.

Potensi PBB di Kota Surabaya membuat BPKPD selaku Badan yang bertanggung jawab atas keuangan dan perpajakan daerah bekerja keras untuk mencapai target yang telah dipenuhi. Target tersebut salah satunya adalah melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). SISMIOP seperti yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan sistem yang terintegrasi dan memiliki peran sebagai olah data dan informasi objek pajak secara komputerisasi atau digitalisasi serta sebagai tata kelola kegiatan administratif perpajakan.

SISMIOP menjadi bagian dari pelimpahan wewenang oleh Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah dalam pengelolaan keuangan dan pajak daerah. BPKPD selaku badan atau instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan dan perpajakan daerah Kota Surabaya, membutuhkan adaptasi untuk mengimplementasikan sistem tersebut. Pada mulanya, adaptasi cukup sulit dilakukan karena sistem tersebut masih asing dan butuh waktu untuk menyesuaikan dengan budaya BPKPD itu sendiri. SISMIOP sendiri memiliki alur mulai *input*, proses, hingga *output* yang diimplementasikan secara konsisten guna mengoptimalkan fungsi-fungsi instansi dalam bidang administrasi, pelayanan, dan juga pengambilan keputusan serta guna melancarkan efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan agar stabil dan selalu menjadi potensi pajak daerah terbesar di Kota Surabaya. Sementara itu, untuk mendukung efektivitas pengelolaan PBB yang dilakukan oleh BPKPD Pemerintah Kota Surabaya juga perlu dilakukan efektivitas pemungutan/penagihannya melalui beberapa langkah sebagai berikut:

Pertama, wajib pajak mengajukan permohonan terkait pelayanan PBB dengan menyertakan dan melengkapi dokumen-dokumen sebagai persyaratan administrasi. Setelah Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian dilakukan pendataan hingga pada akhirnya ditetapkan NJOP dari objek pajak yang telah diajukan oleh bagian pendataan, penilaian, penetapan, dan perselisihan PBB di BPKPD Pemkot Surabaya. Setelah selesai ditetapkan, berkas kemudian disetujui kepala sub bidang pendataan, penilaian, penetapan, dan perselisihan PBB dan kepala bidang PBB. Setelah disetujui, dicetak Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) oleh bagian pendataan, penilaian, penetapan, dan perselisihan PBB dan kemudian disetujui oleh Kepala BPKPD Pemerintah Kota Surabaya. Pencetakan SPPT juga berlaku pada Wajib Pajak yang hanya berkepentingan untuk membayar PBB terhutangnya.

Setelah SPPT diterbitkan, langkah selanjutnya adalah pemberkasan dimana pada tahapan ini Wajib Pajak dihubungi via telepon. SPPT bisa diambil sendiri oleh Wajib Pajak sekaligus membayar PBB terhutangnya di kantor BPKPD Pemkot Surabaya. Namun, biasanya SPPT yang telah tercetak didistribusikan oleh tim penagihan BPKPD Pemerintah Kota Surabaya di seluruh objek pajak. Apabila objek pajak sektor perumahan, SPPT bisa diberikan langsung pada developer/pihak perumahan yang bertanggungjawab terhadap pendistribusian SPPT PBB dan kemudian disebar ke masing-masing objek pajak di perumahan tersebut. Sedangkan untuk sektor pemukiman bukan perumahan, SPPT bisa diberikan langsung kepada RT/RW setempat.

Sementara itu, terdapat upaya lain yang dilakukan oleh BPKPD Pemerintah Kota Surabaya yakni pengelolaan piutang Pajak Bumi dan Bangunan karena efektivitas penerimaan PBB dengan piutang PBB saling berkesinambungan dimana proses tata kelolanya harus optimal guna mencapai hasil yang maksimal. Piutang PBB akan terus tercatat apabila Wajib Pajak belum melunasi kewajibannya termasuk sanksi-sanksi administrasi di tahun yang bersangkutan. Menurut kebijakan BPKPD Pemerintah Kota Surabaya, apabila selama 10 tahun berturut-turut Wajib Pajak tidak melunasi kewajibannya, maka sanksi tegas yang diberikan ada Nomor Objek Pajak (NOP) di nonaktifkan dan adanya peluang objek pajak yang bersangkutan diambil alih oleh Pemerintah Kota untuk dijadikan fasilitas umum (fasum).

Pengelolaan piutang PBB Kota Surabaya apabila dilakukan secara efektif, maka juga akan turut berperan dalam efektivitas penerimaan PBB juga. Pendataan terkait piutang PBB di Kota Surabaya juga dibantu oleh SISMIOP. Sistem tersebut dapat menyimpan data Wajib

Pajak yang memiliki utang PBB yang terdiri dari tahun, nominal, serta jumlah sanksi administratif yang diberikan. SISMIOP juga secara otomatis menonaktifkan objek pajak yang bersangkutan apabila selama 10 tahun berturut-turut, Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut menjadi bukti bahwa SISMIOP adalah jantung dari pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya.

Disamping kerja keras pihak BPKPD untuk membuat stabil penerimaan pajak daerah khususnya PBB, sejatinya Wajib Pajak juga turut mengambil peran dalam tata kelola penerimaan PBB Kota Surabaya. Hal tersebut terbukti dari hasil survey yang dilakukan peneliti dengan sebar kuesioner secara *online* kepada masyarakat Kota Surabaya. Responden yang diperoleh peneliti adalah 109 orang terdiri dari berbagai macam profesi dan juga yang pernah dan tidak pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan PBB di kantor BPKPD Pemerintah Kota Surabaya. Hasilnya adalah masyarakat Kota Surabaya terbukti memahami ketentuan perpajakan dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sekitar 80% responden menyatakan setuju dan sangat setuju atas pertanyaan-pertanyaan kuisisioner yang peneliti ajukan untuk masyarakat Kota Surabaya. Selain terbukti mematuhi kewajiban perpajakannya, masyarakat Kota Surabaya telah berperan turut serta membantu Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Kota Surabaya dalam hal efektivitas penerimaan PBB di Kota Surabaya.

Selain peran Wajib Pajak, BPKPD dalam menjalankan tugasnya untuk mengelola keuangan dan perpajakan daerah khususnya Kota Surabaya juga dibantu oleh sistem informasi yang sangat amat berperan penting dalam tata kelolanya dan sistem tersebut adalah SISMIOP. SISMIOP telah terealisasi dan salah satu bentuk nyata nya adalah pembaruan sistem yang membantu Wajib Pajak dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan PBB baik secara *offline* maupun *online*. Setelah direalisasikan atau diimplementasikan, tahap terakhir adalah dilakukan evaluasi. Berikut ini akan dibahas lebih lanjut mengenai hal-hal apa saja yang perlu dievaluasi dari SISMIOP ini sebagai tata kelola penerimaan PBB di Kota Surabaya secara tuntas beserta faktor-faktor kelebihan dan kekurangannya.

Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Sebagai Tata Kelola Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, kesuksesan suatu sistem informasi haruslah memenuhi kriteria-kriteria seperti kualitas operasional, kualitas desain dan data, serta kualitas biaya/ekonomis. SISMIOP di BPKPD Pemkot Surabaya telah cukup membantu tata kelola penerimaan PBB Kota Surabaya. Hal tersebut terbukti dari jumlah pencetakan massal Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Penyebab peningkatan tersebut salah satunya adalah verifikasi data lapangan dilakukan secara konsisten dan efektif.

Pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dibantu oleh SISMIOP sebagai jantung dari tata kelola Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya. Peningkatan nyata dari jumlah cetak massal SPPT Kota Surabaya terbukti dari data mulai tahun 2018-2020 yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Data Jumlah Cetak Massal SPPT Kota Surabaya Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Kecamatan	Jumlah Cetak SPPT	Pokok (dalam triliun rupiah)
2018	31	677.174	1.170.351.918.181,00
2019	31	686.407	1.252.077.147.527,00
2020	31	699.496	1.267.390.077.737,00

Sumber: BPKPD Pemkot Surabaya (diolah peneliti), 2021

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan nyata pada jumlah cetak massal SPPT di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya. Pada tahun 2018, jumlah SPPT yang tercetak adalah sebanyak 677.174 dengan pokok PBB sebesar Rp1.170.351.918.181,00. Kemudian pada tahun 2019, terjadi peningkatan jumlah SPPT yang tercetak yaitu sebesar 686.407 dengan pokok PBB sebesar Rp1.252.077.147.527,00. Tahun 2020, seluruh dunia sedang dilanda pandemi covid-19. Namun, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap jumlah SPPT yang tercetak dan terbukti pada tahun tersebut terjadi peningkatan yakni sebesar 699.496 dengan pokok PBB sebesar 1.267.390.077.737.

Peningkatan jumlah cetak massal SPPT beserta pokok PBB, tidak terlepas dari peran SISMIOP sebagai suatu sistem yang menjadi pusat dari tata kelola penerimaan PBB Kota Surabaya. Maka dari itu, secara kualitas data dan juga operasional melalui peningkatan jumlah SPPT tersebut sudah baik dimana akurasi data terjaga dengan baik, kemudian operasionalisasi aplikasi sistem berupa SISMIOP selalu terpelihara dengan baik sehingga informasi-informasi administratif tersampaikan tepat waktu tanpa ada pengulangan ataupun penundaan.

Kualitas operasional dari SISMIOP sudah cukup baik. Terbukti dari mulai *input*, operasionalisasi aplikasi, *output*, hingga manfaat dari hasil keluaran seperti SPPT dan SK Permohonan Pelayanan PBB sudah terimplementasi dengan baik. Masyarakat Kota Surabaya selaku wajib pajak PBB sangat puas akan SISMIOP tersebut. Namun, masih ada beberapa hal yang harus dievaluasi seperti *human error* dalam kegiatan *input* data, gangguan teknis seperti kerusakan *hardware* dalam pencetakan seperti printer dan inventaris lain yang mendukung. Hal tersebut bisa diperbaiki untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, operasional SISMIOP yang berkualitas apabila dipertahankan dan terus dikembangkan secara konsisten maka penerimaan PBB Kota Surabaya di setiap tahunnya akan stabil dan tetap menjadi pajak daerah potensial Kota Surabaya.

Sementara itu, dari aspek kualitas desain data aplikasi SISMIOP sangatlah berkualitas. Desain dari SISMIOP telah dirancang sedemikian rupa sesuai dengan tujuan dan budaya dari BPKPD. Walaupun mengalami penyesuaian yang cukup sulit dan membutuhkan waktu yang cukup lama, pada akhirnya sistem ini dapat beradaptasi dengan tujuan dan budaya dari BPKPD. Pembaruan dari sistem ini pun juga dilakukan rutin satu tahun sekali. Namun, terdapat beberapa kendala yaitu setelah diperbarui desain SISMIOP mengalami beberapa perubahan fitur yang membutuhkan penyesuaian kembali. Akan tetapi, pihak BPKPD mengaku telah terbiasa akan hal tersebut dikarenakan sistem selalu berkembang mengikuti era atau zaman.

Selain itu, dibalik potensialnya PBB sebagai penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar dari segi penerimaan pajak daerah, kualitas data SISMIOP sangatlah luar biasa karena mampu menjangkau hingga menampung banyak sekali data Objek Pajak Kota Surabaya mulai perkotaan, pedesaan, hingga pelosok kota. Sampai pada akhirnya, objek pajak Kota Surabaya menembus angka 699.496 di tahun 2020. Oleh karena itu, dari aspek kualitas desain dan data SISMIOP cukup sukses dan layak dinilai sebagai sistem informasi yang berkualitas serta diharapkan untuk kedepannya mampu dipertahankan secara konsisten dan dikembangkan agar semakin menjangkau objek pajak yang belum terdata dan menambah potensi pajak PBB di masa yang akan datang.

Kemudian dari aspek kualitas ekonomis/biaya, aplikasi SISMIOP tidak diragukan lagi kualitasnya. Biaya yang dikeluarkan sebesar Rp900.000.000 untuk lisensi dan pemeliharaan aplikasi. Pengeluaran tersebut sangat ekonomis dan efisien dimana dengan biaya Rp900.000.000 sudah mendapatkan aplikasi yang sangat baik dan berkualitas serta mampu berkontribusi menghasilkan penerimaan PBB di Kota Surabaya sebesar lebih dari Rp1.000.000.000.000. Selain itu, efektivitas dari SISMIOP juga sangat baik. Hal tersebut

terbukti dari manfaat yang diberikan oleh aplikasi ini sangatlah besar sehingga baik internal BPKPD maupun wajib pajak sangat terbantu dan dimudahkan segala kegiatan administratif perpajakannya. Oleh karena itu, harapan kedepannya aplikasi ini tetap konsisten dalam implementasi dan juga efektivitas pengelolaannya serta terus diimbangi oleh operator yang ahli agar PBB tetap menjadi primadona pajak daerah dimasa yang akan datang.

SISMIOP merupakan alat utama dalam sistem administrasi perpajakan khususnya PBB di Kota Surabaya, dalam pelaksanaannya tidaklah rumit dan juga memudahkan baik pihak internal BPKPD maupun wajib pajak itu sendiri. Pada dasarnya, sistem pemungutan dan juga pengelolaan haruslah sederhana. Maka dari itu, kesederhanaan tata kelola tersebut haruslah didukung dengan adanya teknologi-teknologi yang terbaru yang canggih dan bisa diakses baik oleh masyarakat selaku wajib pajak maupun pihak internal BPKPD sehingga lebih memudahkan. Oleh karena itu, SISMIOP telah terimplementasikan dengan sangat baik serta memenuhi kriteria kesuksesan sistem informasi. Pertama, SISMIOP secara kualitas operasional sudah cukup baik dan berperan membantu kinerja BPKPD mulai dari *input*, operasional, hingga manfaat keluaran seperti SPPT dan SK Permohonan Pelayanan PBB serta telah memuaskan masyarakat Kota Surabaya selaku Wajib Pajak. Kedua, SISMIOP secara kualitas desain dan data telah memenuhi kriteria dan tidak diragukan lagi kualitasnya. Hal tersebut terbukti dari desain sistem yang telah sesuai dengan tujuan dan budaya dari instansi serta arus informasi dan kapasitas data yang memadai. Ketiga, SISMIOP secara kualitas ekonomis/biaya sudah sangat baik dibuktikan dari pengeluaran BPKPD untuk lisensi dan pemeliharaan sistem sebesar Rp900.000.000 sudah mampu membuat sistem ini memiliki kualitas yang bagus dan membuat PBB menjadi pajak potensial dengan penerimaan sebesar lebih dari Rp1.000.000.000.000.

Walaupun telah terimplementasi dengan baik, sebuah sistem harus dievaluasi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya agar selalu konsisten kedepannya dan tetap memudahkan para penggunanya.

Faktor-Faktor Kelebihan dan Kekurangan SISMIOP

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, sebuah sistem haruslah sederhana dan memudahkan para penggunanya. Pada kesempatan kali ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai apa saja yang menjadi kelebihan dan juga kekurangan dari SISMIOP ditinjau baik dari perspektif pihak internal BPKPD maupun masyarakat selaku wajib pajak. SISMIOP merupakan jantung dari tata kelola PBB dan menjadi satu-satunya aplikasi dalam pengelolaan PBB di Kota Surabaya. Perlu kita ketahui juga, bahwa BPKPD membangun sendiri sistem ini tanpa ada campur tangan dari pihak luar. Sehingga, hal tersebut membuat sistem ini sesuai dengan tujuan dan budaya instansi serta menjadi kelebihan juga dari sistem ini. Kemudian, sistem ini juga mampu meningkatkan penerimaan PBB Kota Surabaya sejak dilakukannya pelimpahan pada 1 Januari 2011. Sistem ini membuat objek pajak yang semula tidak terdata secara merata, sekarang bisa terdata secara merata dan jumlahnya selalu meningkat disetiap tahunnya. Selain itu, sistem ini juga mempunyai kapasitas *hardisk* yang besar yaitu 100gb dan mampu menampung semua *database* terkait PBB di Kota Surabaya.

Kelebihan lain dari sistem ini adalah membantu masyarakat memenuhi persyaratan-persyaratan administrasinya. Hal tersebut seperti pelayanan-pelayanan secara *online* bisa terakses dan dipahami dengan mudah serta *website* tanpa ada kendala teknis sehingga wajib pajak bisa lancar dalam registrasinya. Selain itu, arus informasi yang dihasilkan dari SISMIOP ini juga sangatlah baik seperti data-data dan juga berkas-berkas wajib pajak langsung tersampaikan tepat waktu dan juga relevansi informasi tidak perlu diragukan lagi. Sementara itu, menurut perspektif wajib pajak penyampaian informasi dari sistem ini juga mudah diterima, cepat, dan tepat. Pencetakan formulir dan pemutakhiran data, juga minim kendala dan menjadi nilai tambah dari sistem ini.

Sementara itu, sistem pembayaran PBB yang juga dikelola oleh SISMIOP sangat memudahkan wajib pajak dan setelah terjadinya transaksi, pembayaran tersebut langsung masuk dalam penerimaan PBB. Dalam sistem pembayaran terkadang juga mengalami kendala seperti terjadi *error* pada *server* yang mengakibatkan pembayaran tertunda. Penundaan pembayaran tersebut tidaklah lama hanya 24 jam, bisa langsung terproses dan masuk ke dalam penerimaan PBB.

Meskipun sistem ini mengalami kesuksesan, namun masih terdapat kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Pertama, sistem ini seringkali mengalami kendala teknis yakni adanya kebijakan-kebijakan manajemen/pimpinan instansi yang menginginkan tampilan atau fitur-fitur baru dalam SISMIOP yang terkadang tidak sesuai dengan tujuan dan budaya dari BPKPD. Sehingga, baik operator maupun SDM lainnya membutuhkan adaptasi yang memakan waktu. Selain itu, terkadang fitur tersebut tidak mendukung lisensi yang dimiliki sehingga penyusunan desain menjadi terhambat.

Selain itu, kendala *human error* juga sering terjadi pada SISMIOP ini seperti salah *input* data wajib pajak, kesalahan pada pencetakan SK dan SPPT, dan lain-lain. Sistem tersebut pada awal adaptasi harus membutuhkan operator dengan keahlian khusus di bidangnya. Kemudian, ketika sudah berhasil menyesuaikan sistem tersebut dengan tujuan dan budaya instansi baru sistem tersebut bisa digunakan oleh seluruh SDM di BPKPD Kota Surabaya. Namun, sistem tersebut tidak hanya dilimpahkan saja tetapi harus melalui sosialisasi dan pelatihan terlebih dahulu untuk meminimalisir *human error* yang terjadi, karena apabila kendala tersebut tidak segera diatasi akan berdampak pada efektivitas pengelolaan penerimaan PBB yang beresiko terhambat peningkatannya.

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap sistem pasti ada kendala karena sistem ini dibuat oleh manusia dan tentu saja masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, BPKPD selalu mempertahankan kelebihan dari SISMIOP dan mengupayakan pembenahan-pembenahan dari semua kekurangan atau kendala yang terjadi pada sistem tersebut agar efektivitas penerimaan tetap konsisten dan lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak potensial sebagai penyumbang terbesar penerimaan daerah. Hal tersebut dikarenakan PBB di setiap tahunnya memiliki objek pajak dan juga subjek pajak yang banyak atau berjumlah besar dan menyebar di seluruh wilayah Kota Surabaya. Hal tersebut terbukti dari tercetaknya SPPT PBB selama tiga tahun terakhir yakni tahun 2018-2020 dimana jumlah objek pajaknya selalu melebihi angka 600.000. Hal tersebut tidak lepas dari peran SISMIOP sebagai tata kelola penerimaan PBB di Kota Surabaya. Kemudian, evaluasi dari sistem ini memiliki penilaian yang baik, meliputi aspek-aspek yakni aspek kualitas operasional mulai *input*, operasionalisasi aplikasi, *output*, hingga manfaat dari hasil keluaran seperti SPPT dan SK Permohonan Pelayanan PBB sudah terimplementasi dengan baik. Masyarakat Kota Surabaya selaku wajib pajak PBB sangat puas akan SISMIOP tersebut. Kemudian, aspek kualitas desain dan data, dimana desain dari SISMIOP telah dirancang sedemikian rupa sesuai dengan tujuan dan budaya dari BPKPD. Walaupun mengalami penyesuaian yang cukup sulit dan membutuhkan waktu yang cukup lama, pada akhirnya sistem ini dapat beradaptasi dengan tujuan dan budaya dari BPKPD. Terakhir, pada aspek kualitas ekonomis/biaya, aplikasi SISMIOP tidak diragukan lagi kualitasnya. Biaya yang dikeluarkan sebesar Rp900.000.000 untuk lisensi dan pemeliharaan aplikasi. Pengeluaran tersebut sangat ekonomis dan efisien dimana dengan biaya Rp900.000.000 sudah mendapatkan aplikasi yang sangat baik dan berkualitas serta mampu

berkontribusi menghasilkan penerimaan PBB di Kota Surabaya sebesar lebih dari Rp1.000.000.000.000. Selain itu, efektivitas dari SISMIOP juga sangat baik. Hal tersebut terbukti dari manfaat yang diberikan oleh aplikasi ini sangatlah besar sehingga baik internal BPKPD maupun wajib pajak sangat terbantu dan dimudahkan segala kegiatan administratif perpajakannya.

Sementara itu, Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sejatinya memiliki kelebihan dan kekurangan yakni, kelebihan dari SISMIOP ini adalah sebagai jantung dari tata kelola PBB dan menjadi satu-satunya aplikasi dalam pengelolaan PBB di Kota Surabaya sehingga sesuai dengan tujuan dan budaya instansi. Selain itu, SISMIOP telah berperan penting dalam peningkatan penerimaan PBB disetiap tahunnya. Kemudian, sistem ini dapat membantu Wajib Pajak dalam memenuhi persyaratan-persyaratan administrasinya serta memiliki kapasitas data yang cukup besar dan mampu untuk mendata objek pajak seluruh Kota Surabaya mulai dari pedesaan, perkotaan, hingga pelosok Kota Surabaya. Kendala dari SISMIOP ini adalah terdapat kebijakan-kebijakan manajemen/pimpinan instansi yang menginginkan tampilan atau fitur-fitur baru dalam SISMIOP yang terkadang tidak sesuai dengan tujuan dan budaya dari BPKPD. Selain itu, kendala *human error* juga sering terjadi pada SISMIOP ini seperti salah *input* data wajib pajak, kesalahan pada pencetakan SK dan SPPT, dan lain-lain.

Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah diimplementasikan dan juga dengan kesimpulan yang telah disusun, maka terdapat keterbatasan yaitu saat proses pengumpulan data, peneliti terkendala dengan kebijakan *work from home* serta salah satu informan yang jatuh sakit hingga riset selesai dilakukan. Selain itu, dalam proses analisis data, menyelaraskan antara data kuesioner dengan data wawancara juga menjadi sebuah tantangan bagi peneliti karena masih jarang ditemukan perpaduan data kuesioner dengan data wawancara pada penelitian kualitatif. Keterbatasan tersebut membuat penelitian kurang berjalan maksimal dan dapat menjadi evaluasi bagi peneliti dan juga untuk penelitian-penelitian kedepannya.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah diimplementasikan, adapun saran-saran yang dapat diajukan sebagai evaluasi kedepannya agar semakin baik, yaitu penelitian ini terdapat perpaduan antara data wawancara dan data kuesioner, maka saran-saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengembangkan konsep penelitian ini untuk kedepannya serta peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang lain dan juga pihak-pihak yang membutuhkan. Selain itu, bagi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya, peneliti menyarankan agar semakin diperkuat lagi kebijakan-kebijakan terkait SISMIOP dan terus mempertahankan kesuksesannya karena sistem tersebut memiliki potensi yang baik bagi tata kelola PBB dimasa yang akan datang. Kemudian bagi seluruh wajib pajak Kota Surabaya, saran yang dapat diajukan adalah agar kedepannya semakin kooperatif dengan pemerintah daerah dalam kegiatan administrasi perpajakan, semakin meningkatkan inisiatif dan antusiasmenya, dan tetap berperan untuk peningkatan penerimaan PBB Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afia, S. U. M dan C. W. Hoerudin. 2020. Evaluasi Sistem Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. *Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*. 2(2): 99-109.
- Amaluddin. 2020. *Surabaya Naikkan Target Pajak Jadi Rp1,155 Triliun*. medcom.id: <http://m.medcom.id>. 27 Oktober 2020 (20:05).

- Aprianty, R. D dan R. Lambey. 2016. Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bitung. *Jurnal EMBA 4(1)*: 781-790.
- Awaluddin, I, S. Tamburaka, W. A. Lestari. 2020. Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Sebagai Sarana Pelayanan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Baubau. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO Volume V/1* : 53-63.
- Bungin, B. 2007. *Penelitian Kualitatif* (7 ed.). Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Erfianto, E. 2020. *Realisasi Pendapatan Daerah Surabaya Capai 35 Persen*. liputan6.com: <http://liputan6.com>. 23 Januari 2020 (19.32).
- Husein, M. F. dan A. Wibowo. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Indriantoro dan Supomo. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak KEP-533/PJ/2000.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 690.900.327 Tahun 1994 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan
- Kurniawan, D. 2020. *Pemkot Surabaya Bebaskan Denda PBB*. Jawa Pos: <http://jawapos.com>. 23 Januari 2020 (23.05).
- Laudon, K dan J. P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- McLeod, R dan George P. Schell. 2007. *Management Information Systems*. Pearson Education. New Jersey.
- Mufaridah, S. 2009. *Majalah Berita Pajak*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Nugroho, E. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi, dan Perkembangan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- O'Brien, J. A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*. PT Salemba Emban Patria. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penggabungan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor Per-02/PJ/2013 tentang Penggolongan Kualitas Piutang Pajak dan Cara Penghitungan Penyisihan Piutang Pajak
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja BPKPD Surabaya.
- Robert dan Vijay. 2005. *Management Control System 11 Edition*. Salemba Empat. Jakarta.
- Stufflebeam, D. L and A. J. Shinkfield. 1985. *Systematic Evaluation: A Self-Instructional Guide to Theory and Practice*. Kluwer-Nijhoff Publishing. Massachusetts.
- Siahaan, M. P. 2009. *Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia Teori dan Praktik*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Siahaan, M. P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. PT Rajagrafindo Persada. Depok.
- Subiyanto. 1988. *Evaluasi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam*. Departemen Pendidikan. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV Bandung. Bandung.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak SE-60/PJ/2001 Tentang Petunjuk Pendaftaran, Pendataan, dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan dalam Rangka Pembentukan dan atau Pemeliharaan Basis Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Widarti, P. 2020. *Pemkot Surabaya Target Rp9,08 Triliun PAD 2020*. Bisnis.com: <https://m.bisnis.com>. 27 Oktober 2020 (21:10).
- Widodo, A. Widodo, dan A. H. Puspito 2010. *Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Para Praktisi*. Mitra Kencana Media. Jakarta.