

ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SURABAYA (STUDI PADA PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN)

Silviya Nur Aini
silviyayaya54@gmail.com
Maswar Patuh Priyadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the implementation of transparency and accountability of the Surabaya Regional Revenue Agency in the service of entertainment tax collection that focused on public trust and the stage of public accountability. Moreover, the research was descriptive-qualitative. The instrument in the data collection technique used interviews and documentation. Furthermore, the informants who meet the requirements were the head of the regional tax collection audit section, the coordinator of the field of entertainment tax collection, and the taxpayer as the owner of the obligation had to fulfill the entertainment tax collection. Additionally, the data analysis technique used data collection, data reduction that focused on the implementation of transparency and accountability, data presentation in the form of indicators of transparency and accountability success, and conclusions. The result showed that the Surabaya Regional Revenue Agency as the government's institution had implemented the government programs by implementing transparency and accountability in the service of entertainment tax collection. In general, the transparency at Surabaya Regional Revenue Agency had well implemented and worth maintaining. However, it still required improvement in order to have transparency and accountability in the Surabaya Regional Revenue Agency.

Keywords: transparency, accountability, service of tax collection

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan transparansi dan akuntabilitas Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan yang berfokus pada kepercayaan publik dan pada tahap pertanggungjawaban kepada publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini melalui Teknik wawancara dan dokumentasi. Narasumber yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini adalah kepala bagian pemeriksaan pemungutan pajak daerah, koordinator bidang pemungutan pajak hiburan, staff bagian teknis pemungutan pajak hiburan, dan wajib pajak selaku pemilik kewajiban memenuhi pemungutan pajak hiburan. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data yang berfokus pada penerapan transparansi dan akuntabilitas, penyajian data berupa indikator keberhasilan transparansi dan akuntabilitas, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya selaku instansi pemerintah kota telah melaksanakan program pemerintah dengan menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan. Secara garis besar, transparansi di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya sudah dilakukan dengan baik namun perlu adanya perbaikan untuk memenuhi keberhasilan transparansi dan akuntabilitas di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya sudah dilakukan dengan sangat baik dan patut dipertahankan.

Kata Kunci: transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan pemungutan pajak

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar didunia, sebagai negara maritim yang memiliki banyak wilayah perairan dibanding wilayah daratan. Negara berkembang yang mengupayakan pembangunan nasional dengan memperhatikan

kondisi seluruh wilayah dengan adil dan Makmur melalui peningkatan perekonomian. Terdapat banyak pulau sehingga tidak menutup kemungkinan jika di Indonesia memiliki banyak kebudayaan serta wilayah dengan penduduk yang padat salah satunya pulau Jawa. Kondisi perekonomian yang beranekaragam disetiap daerah yang terdapat di wilayah pulau Jawa tentunya dengan sistem tata kelola yang berbeda-beda. Maka dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari adanya pemerintah daerah yang menjadi bagian penting dari pembangunan nasional.

Sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengenai otonomi daerah, bahwa pemerintah daerah memiliki hak, kewenangan, dan kewajiban dalam mengembangkan potensi daerahnya. Dengan merencanakan, mengelola, melaksanakan serta mengevaluasi atas kebijakan yang digunakan dalam mengatur kondisi sesuai dengan kebutuhan daerahnya. Otonomi daerah yang bertujuan agar setiap daerah dapat menggunakan kewenangannya dalam menggali sumber keuangan sendiri dan meminimalisir adanya ketergantungan dengan pusat. Dari wewenang tersebut dapat mempermudah pemerintah daerah dalam mengelola tatanan daerahnya. Dalam memenuhi kebutuhan pembangunan secara mandiri, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang nantinya berguna dalam memenuhi kebutuhan daerah tersebut. Hardiyanti (2017) menyatakan bahwa PAD merupakan hasil penerimaan suatu daerah dari sumber-sumber wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah dan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu penerimaan yang berpengaruh cukup besar yaitu pajak daerah. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib pajak yang dapat dipaksakan tanpa mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk membangun dan memperbaiki infrastruktur daerah serta penyelenggaraan pemerintah daerah lainnya.

Pada hal ini beberapa kota di Provinsi Jawa Timur yang memiliki kontribusi cukup besar dalam perekonomian dan mewujudkan pembangunan daerah seperti kota Surabaya. Surabaya merupakan kota yang memiliki peran skala nasional sebagai pusat pelayanan serta letak strategis yang dapat mendukung pembangunan kota dengan pesat. Penerapan kebijakan otonom di kota Surabaya dapat membawa dampak yang positif dalam mendukung pembangunan suatu daerah karena, pemerintah mengetahui potensi apa saja yang dimiliki dan perlu dikembangkan. Pada penerapan otonomi daerah dibutuhkan peran aktif instansi yang terkait dengan pengelolaan penerimaan daerah salah satunya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 121 Tahun 2021 tentang pembentukan dan susunan organisasi unit pelaksana teknis Badan pelayanan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya. Instansi tersebut berfungsi mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak dan mengelola keuangan daerah kota Surabaya. Instansi pemerintah yang menerapkan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) dalam penyajian Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). Bapenda kota Surabaya sendiri mengemban tugas perbantuan dalam membantu wali kota Surabaya melaksanakan kewenangannya dibidang pendapatan daerah berdasarkan peraturan yang berlaku.

Beberapa tugas dan fungsi pokok Bapenda kota Surabaya yaitu merancang kebijakan teknis, memantau, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan tugas dukungan teknis berdasarkan lingkup tugasnya dalam mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak diperlukan pelayanan yang transparan, akuntabel dan profesional saat mengimplementasikannya (Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya, 2017). Transparansi dan akuntabilitas merupakan elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Transparansi mengenai kemudahan memperoleh informasi pelayanan publik sehingga memperkecil terjadinya

penyalahgunaan wewenang. Transparansi berperan penting pada pengembangan akuntabilitas dalam kemudahan akses masyarakat mengetahui tindakan pemerintah sehingga dapat menilai tindakan tersebut. Akuntabilitas menerapkan pertanggungjawaban tindakan yang dilakukan pemerintah dalam bentuk kewajiban pada pelaksanaan suatu program untuk mencapai tujuan.

Dalam mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak Bapenda kota Surabaya melakukan pelayanan pemungutan pajak. Pemungutan pajak adalah kebijakan pemerintah dari penghimpunan, penentuan besarnya pajak hingga penagihan serta pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dalam penyeterannya. Terdapat beberapa jenis pajak daerah yang dipungut oleh Bapenda kota Surabaya terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan pajak hiburan. Pajak hiburan menjadi salah satu jenis pajak menarik yang dikelola oleh kota Surabaya. Pajak hiburan adalah pajak atas diadakannya suatu hiburan yang dinikmati dengan dipungut biaya.

Penelitian mengenai prinsip transparansi dan akuntabilitas dilakukan oleh Putri (2018), yang membahas hambatan dalam pemenuhan persyaratan teknis dan ketidakjelasan penerbitan IUTS maupun IUPPR sehingga penerapan akuntabilitas di dinas perdagangan masih belum bisa dikatakan akuntabel, karena tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dinas Perdagangan tidak hanya sekedar mempublikasikan informasi akan tetapi juga menyampaikan secara langsung kepada pelaku proses pelayanan yang perlu diketahui sebagai bentuk transparansi pelayanan yang diberikan. Keterkaitan akuntabilitas dan transparansi dalam memberikan pelayanan dapat dilihat ketika pemerintah mampu mempertanggungjawabkan seluruh program dengan baik termasuk saat memberikan informasi secara lengkap, benar dan jelas kepada publik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rondonuwu *et al.* (2017), bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat begitu besarnya tanggungjawab maka instansi pemerintahan tingkat kelurahan mewajibkan adanya akuntabilitas terhadap publik melalui data-data yang ada.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Astuti (2014), menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum dikatakan transparan dengan adanya kendala yang tidak sesuai indikator transparansi seperti, tidak membuat peraturan tegas sehingga terjadi ketidakjelasan. Aparat daerah kota Makassar sudah mampu menunjukkan melalui data dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan akuntabel. Namun masih ada beberapa kendala menurut salah satu staf dimana seharusnya setiap pegawai memiliki laporan yang di pertanggungjawabkan masing-masing saat melakukan penagihan agar wajib pajak tidak bingung. Maka dinas pendapatan daerah perlu meningkatkan kualitas pelaksanaan akuntabilitas publik.

Penelitian lain dilakukan oleh Ahuluheluw (2013), menjelaskan bahwa keterlibatan masyarakat dalam suatu kebijakan maupun program yang akan dilakukan oleh pemerintah mengenai pentingnya kejelasan informasi. Transparansi sangat diperlukan pemerintah agar masyarakat lebih mudah dalam mengawasi sehingga meminimalisir terjadinya KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pemungutan Pajak Hiburan). Karena dalam penelitian ingin memberikan gambaran transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai kepercayaan dan tanggungjawab daerah yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah bagaimana transparansi dan akuntabilitas Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui transparansi dan akuntabilitas Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan.

TINJAUAN PUSTAKA

Transparansi

Menurut Mahmudi (2016:17) menyatakan bahwa transparansi merupakan sebuah keterbukaan dalam menyampaikan informasi yang berhubungan dengan hak publik yang harus dipenuhi. Transparansi menurut Ahuluheluw (2013) merupakan satu hal yang penting untuk menunjukkan sejauh mana profesionalisme pihak pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan dengan baik. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berisi penjelasan bahwasannya informasi publik tertentu bersifat terbuka dan dapat diakses oleh pengguna informasi publik dengan cepat, tanpa biaya, dan cara yang mudah. Tujuan transparansi menurut Muhammad, 2007 (dalam Sutedjo, 2009:46) bahwa transparansi dalam kebijakan pemerintah yaitu untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui informasi akurat yang disampaikan dengan mudah diperoleh. Sesuatu yang telah direncanakan dan juga dijalankan pastinya memiliki tujuan. Dalam mencapai tujuan tersebut ada tahap-tahap yang harus dipenuhi sehingga dapat menentukan keberhasilan suatu program. Indikator keberhasilan transparansi menurut Krina (2003:17) bahwa indikator-indikator yang data mempengaruhi keberhasilan transparansi yaitu: 1) Adanya informasi mengenai prosedur, biaya dan tanggungjawab. 2) Keterbukaan dan kemudahan akses informasi. 3) Memiliki mekanisme pengaduan atas penyelewengan. 4) Meningkatkan arus informasi program melalui media massa.

Menurut Putri (2018) indikator keberhasilan transparansi yaitu: 1) Dasar informasi mengenai prosedur, biaya dan tanggungjawab yang mudah dipahami. 2) Adanya keterbukaan dan kemudahan akses informasi petunjuk yang disampaikan. 3) Upaya dalam meningkatkan arus informasi melalui media mengenai program pelayanan pemungutan pajak hiburan. Menurut Kautsar *et al.*, (2018) dengan adanya transparansi disetiap program pemerintah yang dijalankan membawa manfaat seperti: 1) Pengelolaan rumah tangga di pemerintah daerah yang baik dengan memperhatikan rakyat. 2) Pengelolaan rumah tangga di pemerintah daerah yang baik dengan memperhatikan rakyat. 3) Partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Akuntabilitas

Menurut Widodo, 2001:30 (dalam Rondonuwu *et al.* 2017) akuntabilitas didefinisikan sebagai wujud kewajiban untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara periodik.

Akuntabilitas menurut Putri (2018) suatu tanggungjawab dalam kegiatan pemerintah yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Pentingnya peran akuntabilitas dalam menggambarkan pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk tanggungjawab atas setiapp konsekuensi yang akan dihadapi.

Menurut Sutedjo (2009) Tujuan akuntabilitas dalam kebijakan pemerintah adalah untuk mendapatkan kepercayaan publik melalui tanggungjawab kinerja pemerintah yang diberikan kepada masyarakat.

Minimnya penyelewengan wewenang dalam mendukung berjalannya suatu program pemerintah yang sesuai dengan tujuan merupakan suatu hal yang penting. Menurut Sangki *et al.*, (2017) menyatakan bahwa indikator keberhasilan akuntabilitas yaitu: 1) Kepercayaan dan kepuasan publik terhadap program pemerintah daerah. 2) Adanya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. 3) Minimnya kasus KKN dalam lingkup pemerintah daerah.

Manfaat akuntabilitas pada pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam pelayanan pelaporan pembayaran yaitu: 1) Meningkatnya rasa tanggungjawab para penyelenggara pemerintah daerah dalam melaksanakan tugasnya. 2) Kontribusi masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. 3) Dapat mencegah penyalahgunaan kekuasaan atas tindakan kepentingan pemerintah.

Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan melalui rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pajak

Menurut Rosdiana dan Tarigan (2005:68) berpendapat bahwa pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan dan dipungut berdasarkan undang-undang, tanpa ada manfaat langsung yang didapatkan oleh Wajib Pajak sebab hasilnya digunakan untuk menjalankan tata pemerintahan yang baik.

Menurut Sri dan Suryo (2006:3) pajak adalah salah satu wujud kemandirian suatu negara dalam pembiayaan pembangunan dengan menggali potensi dalam negeri.

Menurut Resmi, 2016 (dalam Mudiarti *et al.* 2020) pajak merupakan kontribusi wajib rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) langsung dan digunakan untuk membayar kepentingan umum. Peran pajak sangat menunjang dan menjamin keberlangsungan hidup suatu negara maupun daerah.

Pemungutan pajak merupakan bentuk perwujudan peran wajib pajak dalam memenuhi rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan, penentuan sampai penagihan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 tentang pajak daerah. Dalam pemungutan pajak menggunakan tiga sistem pemungutan pajak menurut Siahaan 2005 (dalam Tahwin, 2013:137), yaitu: 1) Dilakukan sendiri oleh wajib pajak (*Self Assessment System*), sistem yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. 2) Ditetapkan oleh kepala daerah (*Official Assessment system*) pada sistem ini pajak dibayar setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk. 3) Dipungut oleh pemungut pajak dalam sistem ini pengenaan pajak pada sumbernya atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut pajak terutang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak daerah adalah iuran wajib oleh wajib pajak atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang bersifat dapat dipaksakan berdasarkan peraturan yang berlaku dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Menurut Mardiasmo (2011:12) Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan

Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 Pajak daerah yang terdiri dari: 1) Pajak hotel. 2) Pajak restoran. 3) Pajak reklame. 4) Pajak penerangan jalan. 5) Pajak bumi dan bangunan. 6) Pajak parkir. 7) Pajak air tanah. 8) Pajak pungutan atas (BPHTB). 9) Pajak hiburan.

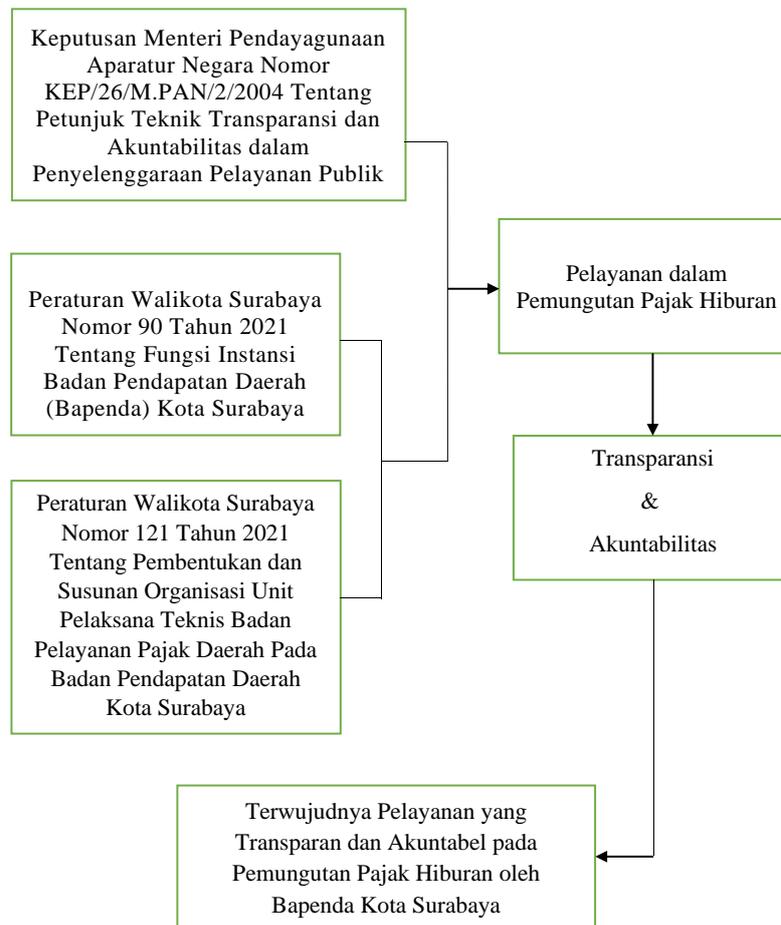
Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 24 dan 25 pajak hiburan adalah pajak atas terselenggaranya hiburan. Dengan hal yang sama Nasution, 1989:512 (dalam Sukmadewi, 2019) pajak hiburan adalah pajak yang dikenakan atas diselenggarakannya hiburan dengan dipungut biaya.

Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan dan wajib pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan. Tarif pajak hiburan ditentukan tergantung pada besar kecilnya suatu penyelenggaraan hiburan. Presentase yang sudah ditetapkan terdiri dari beberapa sekian persen dan telah disesuaikan mulai dari 5% hingga 50%. Tarif pajak hiburan sendiri termasuk pada tarif pajak proporsional yang artinya tarif pajak ditentukan dengan presentase tetap sesuai dengan ketentuan meskipun besar penghasilannya berbeda-beda.

Rerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang diuraikan dalam penyusunan penelitian ini adalah untuk memudahkan dan memahami hakikat pemikiran peneliti, dibangun dari rumusan masalah yang diidentifikasi melalui wawancara dan observasi kepada subjek dalam suatu penelitian, kerangka pemikiran da

erikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif berupa data deskriptif analitik. Sugiyono (2002:15) menyatakan bahwa penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti, data yang terkumpul akan dianalisa secara kualitatif.

Populasi atau objek dari penelitian ini adalah Bapenda Kota Surabaya yang berfungsi mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak dan mengelola keuangan daerah kota Surabaya. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan oleh peneliti (Sugiyono, 2016:17).

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari suatu fenomena, diperoleh melalui wawancara yang diperkuat dengan adanya bukti dokumentasi dari Bapenda Kota Surabaya. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan pelayanan pemungutan pajak hiburan. Selain itu, terdapat data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dan bersifat publik dari penelitian sebelumnya maupun dari sumber tertulis berupa buku yang digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer.

Satuan Kajian

Penelitian dengan pendekatan data deskriptif analitik mengenai penjelasan kajian yang difokuskan dari objek penelitian yang diinginkan peneliti sebagai klasifikasi data yang telah dikumpulkan dan diperlukan yaitu:

Transparansi

Transparansi sebagai prinsip keterbukaan atas akses semua informasi mengenai tindakan dan kebijakan untuk mengetahui program pemerintah yang memiliki pengaruh cukup besar terhadap kontribusi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu hal yang penting dalam sistem pemerintahan, terletak pada tanggungjawab atas tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya pengabdian kepada masyarakat melalui kebijakannya untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Pemungutan Pajak Hiburan

Pemungutan pajak merupakan salah satu program tanggungjawab dari pemerintah untuk melakukan pemungutan atas pajak terutang yang dilandasi dengan hukum kepada wajib pajak atau badan dengan pelayanan yang baik melalui prosedur-prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang telah dideskripsikan dengan mengumpulkan, mengolah dan memberikan gambaran secara mendetail mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan dan disajikan beserta kesimpulannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kota Surabaya

Kondisi fisik suatu daerah memiliki pengaruh penting terhadap pembangunan daerah yang strategis. Adanya faktor-faktor alami atas letak suatu daerah dapat diketahui dari potensi kelebihan dan apa yang menjadi hambatan dalam pembangunan sesuai dengan kondisi suatu wilayah. Dengan mengetahui hal tersebut memungkinkan untuk mengelola kondisi suatu daerahnya dengan baik.

Kota Surabaya menjadi salah satu daerah yang cukup besar dengan wilayah yang strategis dalam hal ekonomi yang dapat menunjang perekonomian. Kota yang berada di wilayah Jawa Timur ini menjadi kota yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat.

Keadaan ekonomi kota Surabaya menjadi hal yang penting dalam menunjang pembangunan daerah. Perekonomian kota Surabaya pada Pendapatan Asli Daerah mengalami peningkatan pada tahun 2017 hingga tahun 2019 dan mengalami penurunan pada tahun 2020 hingga tahun 2021. Kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan perekonomian di kota Surabaya berasal dari hasil pemungutan pajak daerah, penurunan PAD kota Surabaya sendiri terjadi akibat adanya pandemi Covid-19 yang memberikan pengaruh besar pada perekonomian daerah kota Surabaya.

Tabel 1
Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya
Target dan Realisasi PAD Tahun 2017 hingga 2021

Tahun	Anggaran	Realisasi	Presentase
2017	4.709.645.546.043,00	5.161.844.571.171,67	109,60
2018	4.758.967.236.960,00	4.973.031.004.727,10	104,50
2019	5.234.687.226.266,00	5.381.920.253.809,67	102,81
2020	5.035.094.239.075,00	4.289.960.292.372,98	85,20
2021	5.322.810.142.550,00	4.727.280.629.669,69	88,81

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya (Diolah Peneliti, 2022)

Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya

Bapenda Kota Surabaya merupakan instansi yang berfungsi mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak dan mengelola keuangan daerah Kota Surabaya. Hingga saat ini Bapenda Kota Surabaya mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan.

Bapenda Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Jimerto No. 25-27 lantai I dan II, sebelumnya gabungan antara dua SKPD dan saat ini dipecah menjadi Badan Pendapatan dan Badan Keuangan. Pengelolaan pajak daerah kota Surabaya mempunyai fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dibidang pendapatan penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas perbantuan dibidang pengelolaan ketatausahaan Badan, dan pelaksanaan lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 90 Tahun 2021 tentang fungsi instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya sebagai pelaksana fungsi penunjang keuangan dibidang pajak daerah.



Gambar 2
 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya
 Sumber : Peraturan Walikota Surabaya No. 90 Tahun 2021

Transparansi Bapenda Kota Surabaya dalam Pelayanan Pemungutan Pajak Hiburan

Transparansi pada kebijakan instansi pemerintahan merupakan salah satu hal yang penting dalam menunjang pemerintahan yang baik atau biasa disebut dengan *good governance* serta menjadi penjamin hubungan komunikasi yang baik pemerintah dengan masyarakat dalam melakukan kebijakan pemerintah.

Transparansi Bapenda Kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan wajib pajak dalam diketahui dengan memenuhi beberapa indikator keberhasilan transparansi pelayanan publik menurut Putri (2018) seperti:

Dasar Informasi Mengenai Prosedur, Biaya, dan Tanggungjawab yang Mudah Dipahami

Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki dasar atau pedoman yang digunakan dalam pelaksanaan segala program pemerintah yang didedikasikan untuk masyarakat. Kepala bagian pemeriksaan pajak daerah menyampaikan terkait dasar pelaksanaan program pemungutan pajak bahwa Pemungutan pajak daerah atas Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Dalam pelaksanaan disetiap daerah mengenai prosedur, pengenaan yang nanti diperhitungkan menjadi biaya yang harus dipenuhi oleh wajib pajak semua sudah tertuang pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No.4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah termasuk pajak hiburan.

Adanya Keterbukaan dan Kemudahan Akses Informasi Petunjuk yang Disampaikan

Keterbukaan dan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai program pelayanan pemungutan pajak hiburan di Bapenda kota Surabaya menjadi hal yang sangat penting bagi wajib pajak hiburan maupun masyarakat pada umumnya yang akan memenuhi kewajibannya. Pada pelaksanaan wawancara koordinator bidang pemungutan pajak hiburan

menyampaikan bahwa pihak Bapenda kota Surabaya melaksanakan sosialisasi secara langsung serta melakukan pembagian pada loket pelayanan seperti loket empat sampai enam untuk pajak hiburan dan pajak reklame. Namun tidak terlepas dari kendala yang terjadi pada pegawai *outsourcing* yang kurang memahami betul program yang ada pada bidang pajak daerah termasuk pajak hiburan sendiri. Dengan pendapat dari wajib pajak yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan akibat informasi yang ditanyakan tidak terjawab dari pegawai tersebut yang akhirnya dipenuhi oleh atasannya.

Upaya dalam Meningkatkan Arus Informasi Melalui Media Mengenai Program Pelayanan Pemungutan Pajak Hiburan

Perkembangan teknologi yang terus mengalami kemajuan dengan kemudahan akses yang bisa dijangkau dengan mudah oleh siapa saja. Bapenda kota Surabaya juga turut mengembangkan program pemerintah diselingi kemajuan teknologi informasi dan lainnya. Staff bagian teknis pemungutan pajak hiburan menyampaikan bahwa, Bapenda Kota Surabaya memperhatikan sistem yang banyak digunakan oleh masyarakat dan mudah diakses pada saat dimana saja dengan adanya website dan akun Instagram serta email yang dicantumkan. Maka dapat disimpulkan dari penjabaran hasil penelitian berdasarkan indikator keberhasilan transparansi bahwa transparansi Bapenda kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan sudah dapat dikatakan cukup baik dan perlu adanya peningkatan dari kinerja pemerintahan untuk transparansi yang lebih baik lagi.

Akuntabilitas Bapenda Kota Surabaya dalam Pelayanan Pemungutan Pajak Hiburan

Menurut Rondonuwu *et al.* (2017) akuntabilitas publik merupakan perihal yang sangat penting untuk mempertanggungjawabkan segala perilaku pelaksanaan program yang dijalankan oleh pemerintah untuk masyarakat. Menurut Sangki *et al.* (2017) ada tiga indikator keberhasilan akuntabilitas dan perlu diterapkan pada program Bapenda kota Surabaya dalam upaya perbaikan pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat seperti:

Kepercayaan dan Kepuasan Publik Terhadap Program Pemerintah Daerah

Kepala bagian pemeriksaan pajak daerah menyampaikan pendapat mengenai upaya yang dilakukan pihak Bapenda Kota Surabaya dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan cermat sehingga terhindar dari fitnah dan tindakan yang tidak diinginkan, serta menjaga privasi para wajib pajak atas apa yang telah dilaporkan karena sesuai dengan ketentuan bahwa itu bersifat rahasia. Diperkuat dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1980 bahwa setiap pegawai negeri sipil dilarang keras membocorkan dan memanfaatkan rahasia negara (pajak) untuk kepentingan pribadi atas apa yang telah diketahui. Tanggapan dari salah satu wajib pajak juga diterima oleh penulis bahwa, wajib pajak cukup puas dan percaya dengan program yang dijalankan Bapenda Kota Surabaya, melalui syarat dan kebijakan yang mudah serta terjamin.

Adanya Kesadaran Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak

Berkaitan dengan pernyataan yang disampaikan oleh koordinator pemungutan pajak hiburan bahwa, penerapan sistem pemungutan pajak secara online mengundang antusias masyarakat dengan realisasi yang melebihi target penerimaan pajak hiburan. Namun itu semua terjadi diluar masa pandemi Covid-19. Hal lain yang menjadi kesulitan pemerintah yaitu kesadaran dari masing-masing wajib pajak mengenai tingkat kejujurannya dalam melaporkan pajak dan kegiatan wajib pajak yang terlewatkan.

Tabel 2
Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya
Target dan Realisasi Pajak Hiburan Tahun 2017 hingga 2021

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2017	62,848,250,000	68,888,847,423	109.61
2018	78,014,034,303	78,468,071,593	100.58
2019	89,296,785,533	89,337,396,435	100.05
2020	50,276,202,127	25,965,405,877	51.65
2021	100,147,813,605	14,421,786,970	14.40

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya (Diolah Peneliti, 2022)

Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat menjalankan tanggungjawabnya sehingga meningkatnya kesadaran dan kepuasan wajib pajak.

Minimnya Kasus KKN dalam Lingkup Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah mencoba berbagai trobosan untuk meminimalisir terjadinya korupsi atau tindakan yang tidak bertanggungjawab lainnya. Penulis melakukan wawancara terhadap koordinator pemungutan pajak hiburan singkatnya beliau mengatakan bahwa, Saat ini tentu dari anda bisa menilai keadaan kota Surabaya dengan walikota nya sidak kemana-mana dan pegawai disini tidak jauh dari sistem yang ada dikomputer masing-masing dan tentunya dari situ apa yang dikerjakan sudah terekam. Sudah tidak ada sekarang jalur mudah atau akses saudara karena sudah diawasi lebih ketat dan harus sesuai prosedur. Dari hasil penelitian penulis menjabarkan, dalam memenuhi ketiga indikator keberhasilan akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa penerapan akuntabilitas di Bapenda kota Surabaya dalam pelayanan pemungutan pajak hiburan sudah sangat baik dari bentuk pertanggungjawaban kegiatan pegawai.

Keterkaitan atas penerapan transparansi dan akuntabilitas pada pelayanan pemungutan pajak hiburan di Bapenda kota Surabaya dapat dilihat dari terealisasinya penyampaian informasi yang dapat dipertanggungjawabkan atas program pemerintah daerah. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan transparansi dan akuntabilitas Bapenda kota Surabaya pada pelayanan pemungutan pajak hiburan sudah hampir mencapai tahap maksimal, dalam hal itu masih perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan diikuti dengan perkembangan teknologi yang ada demi mencapai penerapan transparansi dan akuntabilitas yang maksimal pada pelaksanaan program pelayanan pemungutan pajak hiburan di Bapenda kota Surabaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Transparansi dan akuntabilitas Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) kota Surabaya (studi pada pelayanan pemungutan pajak hiburan) dari hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa, transparansi pada pelayanan pemungutan pajak hiburan di Bapenda kota Surabaya yang belum optimal mengenai pemahaman dan partisipasi beberapa pekerja dalam menanggapi rasa ingin tahu masyarakat sehingga kepuasan masyarakat belum terpenuhi. Akuntabilitas pada pelayanan pemungutan pajak hiburan di Bapenda kota Surabaya yang tertuju pada sebuah pertanggungjawaban program kebijakan sudah memenuhi akuntabilitas dengan baik. Kemampuan Bapenda kota Surabaya dalam upaya menjaga dan mempertanggungjawabkan hak wajib pajak patut ditingkatkan. Secara keseluruhan penerapan akuntabilitas yang dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada

diikuti dengan perkembangan teknologi pada sistem ketenagakerjaan. Secara fisik berupa berkas pelaporan wajib pajak 100% yang bersifat rahasia dikelola dan dijaga karena adanya sistem penunjang yang baik.

Keterbatasan

Peneliti mendapatkan sedikit keterbatasan saat akan mengajukan penelitian hanya bisa satu instansi melalui web dengan syarat tertentu, hasil wawancara dengan informasi yang kurang mendalam dikarenakan bersifat rahasia.

Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan diatas setelah dilakukannya penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan bagi Bapenda Kota Surabaya yaitu, melakukan perbaikan pada transparansi terhadap pemahaman pegawai untuk menyampaikan informasi tentang program pemungutan pajak hiburan. Meningkatkan akuntabilitas pelayanan pemungutan pajak hiburan dengan dibantu teknologi yang terus berkembang saat ini.

Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya lebih memperhatikan tahap-tahap yang diperlukan melalui web <https://sswalfa.surabaya.go.id/> sebelum melakukan penelitian di instansi pemerintah. Menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pemerintah agar tidak mengalami kesulitan saat melakukan wawancara. Dan mengembangkan variabel contohnya profesionalisme atau objek lainnya sebagai bahan perbandingan yang akan diteliti

DAFTAR PUSTAKA

- Ahuluheluw, S. S. 2013. Pentingnya Transparansi Pemerintah dalam Pelaksanaan Pembangunan di Distrik Sorong Timur Kota Sorong. *Jurnal Governance* 5(1): 90-97.
- Astuti, D. 2014. Analisis Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas pada Pengelolaan Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Makassar.
- Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA). 2017. Pengelolaan Pajak yang Profesional, Transparan dan Akuntabel. <https://bpkpd.surabaya.go.id/>. 01 November 2022 (15:23).
- Hardiyanti, V. 2017. Analisis Pemungutan Pajak Hiburan dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kota Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id>. 11 Oktober 2022 (00:03).
- Kautsar, M., M. Andirfa, dan B. Rahman. 2017. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Peningkatan Kinerja Pengelolaan Pajak Daerah pada Dinas Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi dan Pembangunan* 3(2): 69-81.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004. *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Tanggal 24 Februari 2004.
- Krina, L. P. L. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Jakarta.
- Mahmudi. 2016. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- Mudiarti, H., A. Lestari, dan B. Setiawan. 2020. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kewajiban Moral dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Akuntansi* 1(2): 17-20.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 *Pajak Daerah*. 27 April 2011. Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2011 Nomor 4. Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 90 Tahun 2021 *Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya*.

- 17 November 2021. Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3. Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 121 Tahun 2021 *Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya*. 30 Desember 2021. Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021. Surabaya.
- Putri, F. M. W. I. 2018. Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik* 2(1): 49-54.
- Rondonuwu, B. C., M. T. Lapian, dan J. Kairupan. 2017. Akuntabilitas Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif* 1(1): 1-11.
- Rosdiana, H., R. Tarigan. 2005. *Perpajakan Teori dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sangki, A. A., R. Gosal, dan J. Kairupan. 2017. Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (Suatu Studi di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow). <https://ejournal.unsrat.ac.id>. 19 Oktober 2022 (20:02).
- Sri, V. dan A. Suryo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN. Yogyakarta
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. PT Alfabeta. Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta. Bandung.
- Sutedjo. 2009. Persepsi Stakeholders Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Tahwin, M. 2013. Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi* 18(2): 136-143.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *Pemerintahan Daerah*. 30 September 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244. Jakarta.