

## **INOVASI PELAYANAN PAJAK MELALUI SMART TAX DI BAPENDA KOTA PEKANBARU**

**Naada Rizki Syahdilla**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia  
Corresponding Author: [nrsyahdilla09@gmail.com](mailto:nrsyahdilla09@gmail.com)

**Zulkarnaini**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia  
e-mail: [arnain\\_99@yahoo.com](mailto:arnain_99@yahoo.com)

### **ABSTRACT**

*The Smart Tax application is an innovation of local tax services issued by the Pekanbaru City BAPENDA to improve local tax services that make it easier for taxpayers to get the desired local tax services. However, there are obstacles in implementing regional tax service innovations through Smart Tax at the Pekanbaru City BAPENDA, such as the limitations of downloading the Smart Tax application and there are still many taxpayers who do not know this Smart Tax application. This study aims to determine whether the innovation of tax services through Smart Tax at BAPENDA Pekanbaru City has been running well or not. The theory used in this study is the theory of innovation by Rogers in Suwarno with five indicators, namely relative advantage, suitability, complexity, trialability, and ease of observation. This research method uses qualitative methods with data collection techniques based on observations, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the innovation of tax services through Smart Tax at BAPENDA Pekanbaru City has not gone well. The factors that hinder the implementation of this program are the server and downloading the Smart Tax application still limited and lack of budget for socialization of Smart Tax application in Pekanbaru City.*

**Keywords:** *Innovation, Tax Service, Smart Tax.*

### **ABSTRAK**

Aplikasi *Smart Tax* merupakan inovasi pelayanan pajak daerah yang dikeluarkan oleh BAPENDA Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah yang mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan pajak daerah yang diinginkan. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru, seperti keterbatasan pengunduhan aplikasi *Smart Tax* dan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui aplikasi *Smart Tax* ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah

inovasi pelayanan pajak melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik atau belum. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori inovasi oleh Rogers dalam Suwarno dengan lima indikator, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Faktor yang menjadi pengambat dalam pelaksanaan program ini ialah server dan pengunduhan aplikasi *Smart Tax* masih terbatas dan kurangnya anggaran sosialisasi aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Pajak, *Smart Tax*.

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, yang merupakan pengamalan Pancasila yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak terbagi menjadi dua, pajak pusat dan pajak daerah. Dalam rangka pencapaian pelayanan publik yang efektif dan efisien, pemerintah dituntut untuk melayani kebutuhan masyarakatnya menurut bidang-bidang kebutuhannya dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi yang sudah semakin canggih ini. Salah satu aplikasi yang dikeluarkan oleh BAPENDA yaitu *Smart PBB*. *Smart PBB* merupakan inovasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengelolaan PBB, yang dimana diciptakan pada tahun 2020 dan diresmikan pada tahun 2021 dan di aplikasi tersebut dicetuskan oleh pemimpin dinas. Adanya inovasi ini karena sebelum ada *Smart PBB*, pelayanan PBB hanya dilakukan secara tatap muka bersama petugas dan data PBB tersebut disimpan didalam *database* yang bernama Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) yang berbasis dekstop dan bisa digunakan jika sudah terdownload di laptop atau PC.

BAPENDA melakukan peningkatan pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan PBB dan memudahkan petugas untuk melakukan pendaftaran dan pendataan PBB. Kemudian peningkatan pelayanan PBB melalui *Smart PBB* berperan penting dalam mengantisipasi Covid-19, karena dapat meminimalisir kerumunan yang disebabkan oleh masyarakat yang mengantri untuk mengurus PBB.

Kemudian, pada tanggal 1 Januari 2022 aplikasi *Smart PBB* digabungkan kedalam aplikasi yang fiturnya lebih lengkap yaitu *Smart Tax*.

Aplikasi *Smart Tax* merupakan aplikasi pendaftaran pajak diluncurkan pada tanggal 7 Oktober 2021 dan resmi digunakan pada tanggal 11 Februari 2022. Pajak yang bisa didaftarkan dalam aplikasi *Smart Tax* ada 10 jenis, yaitu pajak air bawah tanah, pajak hiburan, pajak hotel, pajak mineral non logam dan batuan, pajak parkir, pajak penerangan jalan, pajak reklame, pajak restoran, pajak sarang walet dan pajak bumi dan bangunan. PBB dipisahkan dari pendaftaran pajak yang lain dikarenakan dibagian PBB masyarakat bisa mendapatkan 3 pelayanan berupa pendaftaran PBB, mutasi PBB, dan pembaruan data PBB. Selain melakukan pendaftaran, di aplikasi *Smart Tax* sendiri masyarakat bisa melakukan pengecekan tagihan PBB, cetak SPPT PBB, lapor pajak (SPTPD) dan daftar antrian online. Kemudian, aplikasi *Smart Tax* juga menyediakan link untuk melakukan pembayaran pajak, sehingga masyarakat tidak bingung untuk melakukan pembayaran pajak.

Sedikit masyarakat yang mendaftar pajak daerah melalui aplikasi *Smart Tax* ini. Karena, aplikasi tersebut baru diresmikan pada tahun 2021, sehingga hanya sebagian masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi *Smart Tax* dan masih ada beberapa kekurangan dari aplikasi tersebut, sehingga masyarakat lebih memilih pendaftaran *offline* daripada *online*. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BAPENDA untuk memperkenalkan kembali aplikasi tersebut serta bagaimana penggunaan aplikasi tersebut tidak hanya diluncurkan tetapi digunakan juga oleh semua masyarakat. Lalu, perlunya *maintenance* aplikasi, agar penggunaan aplikasinya pun lebih optimal sehingga mempermudah masyarakat untuk mengerti dan memahami dalam penggunaan aplikasi *Smart Tax* dan agar masyarakat bisa merasakan peningkatan pelayanan yang sudah maju ini dengan mendapatkan kemudahan dalam melakukan pendaftaran Pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Zainal Arifin (2011:29), penelitian kualitatif adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan tanpa adanya manipulasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sebab didasari pada keinginan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru sesuai dengan fakta dilapangan berjalannya program tersebut. Dalam proses penelitian ini, data yang didapatkan dan dikumpulkan dari narasumber baik secara lisan dan tertulis digabungkan dan dijelaskan dalam bentuk kalimat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Keuntungan Relatif**

Keuntungan relatif menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait pertama yaitu keuntungan relatif dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru dinilai menguntungkan. Karena aplikasi *Smart Tax* ini benar-benar sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak seperti mendaftarkan PBB, mengecek tagihan PBB, pendaftaran pajak, cetak SPPT PBB, lapor pajak (SPTPD), dan juga tautan untuk melakukan pembayaran pajak. Maka dari itu peneliti berpendapat bahwa aplikasi *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru memiliki keuntungan relatif bagi BAPENDA dan wajib pajak.

### **Kesesuaian**

Kesesuaian menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) adalah inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator kedua yaitu kesesuaian dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru dinilai sesuai dengan inovasi yang sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Hanya saja, masih dibutuhkan sosialisasi penggunaan aplikasi *Smart Tax* untuk wajib pajak yang ada di Pekanbaru agar manfaat penggunaan aplikasi *Smart Tax* dapat dirasakan oleh seluruh wajib pajak.

### **Kerumitan**

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

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator kedua yaitu kesesuaian dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru dinilai memiliki kerumitan dan kendala terhadap aplikasi *Smart Tax*, yaitu aplikasi *Smart Tax* belum bisa diunduh pada perangkat iOS sehingga wajib pajak yang menggunakan smartphone iOS tidak bisa mendapatkan pelayanan online dari BAPENDA Kota Pekanbaru, kemudian untuk fitur Smart PBB masih berjalan dengan lambat dikarenakan servernya masih terbatas dan jaringan dari penggunaanya tidak lancar.

### **Kemungkinan Dicoba**

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

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator keempat yaitu kemungkinan dicoba dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru dinilai memiliki kelebihan terhadap pelayanan yang lama, yaitu wajib pajak bisa mendapatkan pelayanan pajak daerah dihari libur, kemudian wajib pajak tidak perlu mengantri jika ingin mendapatkan pelayanan pajak dari BAPENDA Kota Pekanbaru.

### **Kemudahan Diamati**

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

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator kelima yaitu kemudahan diamati dari aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru dinilai memiliki peningkatan daripada pelayanan sebelumnya. Hanya saja penggunaannya belum maksimal dan penyebaran informasi tentang aplikasi *Smart Tax* ini masih minim, sehingga memicu BAPENDA Kota Pekanbaru untuk lebih gencar dalam meningkatkan pengguna *Smart Tax* di Kota Pekanbaru dan meningkatkan penyebaran informasi tentang inovasi pelayanan pajak daerah yang lebih modern yaitu memperkenalkan *Smart Tax*.

## **PENUTUP**

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru yang telah penulis lakukan, penulis dapat menarik kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal, karena pada pelaksanaannya hingga sampai saat ini tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk memudahkan wajib pajak mendapatkan pelayanan berbasis *e-government* belum sepenuhnya dipahami dan digunakan oleh wajib pajak. Karena, dari beberapa indikator inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) terdapat beberapa indikator yang tidak berjalan dengan optimal.
2. Dalam Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru ditemukan beberapa faktor penghambat diantaranya adalah server dan pengunduhan aplikasi *Smart Tax* masih terbatas dan kurangnya anggaran sosialisasi aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- Mokamat. (2009). *Analisis faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penarikan Pajak*. Semarang: Universitas Diponeoro.
- Rokhman, A. (2008). Prospek dan Hambatan Penerapan E-Government di Indonesia. *Inovasi Online*.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN.

### Skripsi dan Jurnal

- Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Onlina Mahasiswa*, Vol 4 No 2, 1-15.
- Aprianti, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 4 No 4, 1589-1602.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikum Indonesiana*, Vol 3 No 1, 66-77.
- Bagoes Irawan Krishardianto, D. S. (2012). Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret*. Vol 1 No 2, 1-9.
- Danang Kusnadi, J. M. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus : Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM*, Vol 5 No 6, 37-44.
- Janwar Bingku, P. R. (2016). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 3 No 4, 1-11.
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Vol 9 No 1, 9-15.
- M. Ricky Sofian Hasibuan, B. &. (2021). Implementasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Pada Kecamatan Medan Tembung Kota Medan . *Perspektif*, Vol 10 No 2, 578-598.
- Mochamad Rendy Ramadhana, E. H. (2020). Inovasi Aplikasi Gobis (Golek Bis) Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *PUBLIKA*. Vol 8 No 3, 1- 5.

- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, Vol 1 No 1, 26-37.
- Okatvya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 3 No 3, 1433 - 1447.
- Rahman, H. (2016). Implementasi Kebijakan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Mamuju Utara . *e Jurnal Katalogis*, Vol 4 No 5, 24-36.
- Usy Tiranika, M. (2020). Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Dialogue Jurnal Administrasi Publik*, Vol 2 No 2, 160-175.
- Wulan Wurnongo, A. D. (2019). Implementasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Kabupaten Barito Kuala. *JPP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol 1 No 1, 1-17.

### **Peraturan**

- Surat Edaran Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia No.3 Tahun 2016 Tentang Penyediaan Layanan Aplikasi Dan Atau Konten Melalui Internet
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik
- PP No. 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dengan Menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/ETPD
- Perwako No. 87 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan E-Government Melalui Aplikasi Integrasi Di Lingkungan Pemko

### **Dokumen**

- Laporan Ketetapan PBB-P2 Tahun 2021
- Laporan Ketetapan PBB-P2 Tahun 2022
- Dokumen *Smart Tax* 2022
- Dashboard Pendaftaran Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru