



ISSN: 2338-2554  
E-ISSN: 2809-0691

## WIDYA PUBLIKA

JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* PEMBAYARAN PAJAK HOTEL SECARA *ONLINE* DI KOTA DENPASAR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR

Pande Putu Donny Jhoniarta<sup>1</sup>, Ni Putu Tirka Widanti<sup>2</sup>, I Made Sumada<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai, Email; pandedonny77@gmail.com

<sup>2</sup> Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai, Email; tirkawidanti@gmail.com

<sup>3</sup> Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai, Email; imadesumada@unr.ac.id

---

#### ***Abstract***

*E-Government as an effort to increase taxpayer compliance and convenience in reporting SPTPD and minimize contact between tax officials and taxpayers in paying taxes, the Regional Revenue Agency for Denpasar City has provided online tax reporting and online tax payment facilities to taxpayers based on Denpasar Mayor Regulations. Number 16 of 2016 concerning Online System for Payment and Transaction Reporting of Hotel Tax, Restaurant Tax and Entertainment Tax, City of Denpasar. The online tax payment system has been implemented since 2016 until now, by accessing the website [www.simpadadenpasarkota.go.id](http://www.simpadadenpasarkota.go.id). Taxpayers can report their SPTPD and pay their taxes anytime and from anywhere. The problem in this study is that there are still hotel taxpayers who experience delays in paying and reporting hotel taxes due to getting signatures from hotel owners and also caused by funds that should be used for tax payments but are used for operational funds for the hotel. The research method used in this study is a qualitative research method. In this study, research results were obtained which showed that reporting and payment of hotel taxes in Denpasar City by implementing an online system could work well, but it was still not maximally caused by several inhibiting factors in implementing E-Government in the process of paying hotel taxes in Denpasar city. . Meanwhile, the inhibiting factors for the implementation of E-Government in online hotel tax payments in Denpasar City are (1) not all employees of the Regional Revenue Agency for Denpasar City understand and master the use of online tax reporting and payment systems; (2) the socialization of the online tax system has not been implemented optimally and sustainably; (3) lack of compliance and awareness of taxpayers in paying taxes. o less important is the readiness of other employees besides teachers, also determines school success.*

***Keywords:*** Implementation, E-Government, Online Hotel Tax

---

---

## Abstrak

*E-Government* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan dan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPTPD dan meminimalisir kontak antara petugas pajak dan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak, Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar telah menyediakan fasilitas pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* kepada Wajib Pajak berdasarkan pada Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang *Online System* Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan, Kota Denpasar. Sistem pembayaran pajak secara online tersebut telah dilaksanakan sejak tahun 2016 sampai sekarang, dengan mengakses *website* [www.simpadadenpasarkota.go.id](http://www.simpadadenpasarkota.go.id). Wajib Pajak dapat melaporkan SPTPD-nya dan membayar pajaknya kapan saja dan dari mana saja. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih terdapat wajib pajak hotel yang mengalami keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak hotel dikarenakan dalam mendapatkan tanda tangan dari pemilik hotel dan juga disebabkan oleh dana yang seharusnya digunakan untuk pembayaran pajak namun digunakan untuk dana operasional untuk hotel tersebut. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu metode penelitian kualitatif. Pada penelitian ini diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelaporan dan pembayaran pajak hotel di Kota Denpasar dengan menerapkan sistem online dapat dengan baik namun masih belum secara maksimal yang disebabkan oleh beberapa faktor-faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* pada proses pembayaran pajak hotel di kota Denpasar. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat implementasi *E-Government* dalam pembayaran pajak Hotel secara online di Kota Denpasar, yaitu (1) tidak semua pegawai badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar memahami serta menguasai penggunaan sistem pelaporan dan pembayaran pajak secara online; (2) sosialisasi sistem pajak online belum dilaksanakan secara maksimal dan berkelanjutan; (3) minimnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam pembayaran pajak

**Kata Kunci:** Implementasi, *E-Government*, Pajak Hotel Online

---

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan informasi yang sangat pesat dewasa ini membuat eksistensi negara-negara di dunia seolah tanpa sekat. Fenomena global seperti ini menuntut tiap-tiap negara untuk beradaptasi agar dapat keluar dari ketertinggalan. Untuk memenuhi tuntutan jaman yang penuh dinamika dan perubahan, diperlukan usaha proaktif merespon informasi global. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah secara aktif mengambil bagian dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya pada bidang administrasi publik. *E-Government* merupakan salah satu wujud pemanfaatan TIK oleh pemerintah, dalam pengembangan dan pemanfaatannya harus konsisten untuk mencapai pemerintahan yang efektif, efisien, produktif, serta akuntabel.

*E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*. Proses transformasi menuju *e-Government*, pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi. Kemudian membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik. Pengembangan *e-Government* di daerah mulai menunjukkan hasil sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Dengan kehadiran Inpres tersebut banyak bermunculan *website* pemerintah yang biasanya dicirikan oleh akhiran *go.id*. Penerapan *e-Government* dengan pemanfaatan teknologi informasi di Pemerintah Kota Denpasar telah dimulai sejak tahun 2011, yaitu dengan dibangunnya portal (*website*) yang menggunakan alamat situs <http://www.denpasarkota.go.id>. Tetapi dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* tersebut masih sebatas sebagai penyedia akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan pada umumnya masih bersifat satu arah. Penerapan *e-Government* ke arah yang lebih baik, dimungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang lebih efektif dan efisien. Teknik komunikasi tersebut diimplementasikan Pemerintah Kota Denpasar dalam bidang perpajakan, salah satunya melalui penerapan pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pembayaran pajak secara *online*.

Pajak sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Pemerintah daerah tidak akan dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien tanpa adanya biaya yang cukup untuk memberikan

pelayanan kepada publik dan melaksanakan program pembangunan. Dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab, maka pembiayaan pemerintahan dan pembangunan daerah yang berasal dari PAD, khususnya yang bersumber dari pajak daerah perlu ditingkatkan. Dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang *Online System* Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan, Kota Denpasar sudah menerapkan pembayaran dan pelaporan transaksi pajak secara *online*. Kemudian dipertegas kembali dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 18 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah berkenaan dengan pemungutan, pelaporan pajak secara *online*.

Pajak hotel di Kota Denpasar mengalami peningkatan, Namun dalam proses pelaporan pajak dan pembayaran masih terdapat wajib pajak yang mengalami keterlambatan dari tahun 2021 hingga tahun 2022, dengan tingkat persentase kepatuhan pelaporan pajak tahun 2021 sebesar 72.38 % sedangkan pada tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak sebesar 73.68 %. Begitu juga dengan tingkat kepatuhan pembayaran wajib pajak hotel di Kota Denpasar pada tahun 2021 sebesar 66.38 %, Sedangkan tingkat kepatuhan pembayaran pada tahun 2022 sebesar 68.72 %. Pajak Hotel di Kota Denpasar dalam proses pembayaran dan pelaporan pajak mengalami berbagai permasalahan yakni masih terdapat wajib pajak hotel yang mengalami keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak hal ini disebabkan oleh keterlambatan hotel terkait dalam mendapatkan tanda tangan dari pemilik hotel dan juga disebabkan oleh dana yang seharusnya digunakan untuk pembayaran pajak namun digunakan untuk dana operasional untuk hotel tersebut.

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai upaya mendapatkan keterangan yang jelas tentang berbagai hal terkait dengan jenis pungutan tersebut. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan demikian, penelitian kualitatif tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data, tetapi deskripsi tersebut merupakan hasil dari pengumpulan data yang sah sesuai tuntutan penelitian kualitatif, yaitu wawancara, observasi, studi dokumen, dan triangulasi.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Kebijakan *E-Government* Pembayaran Pajak Hotel secara *Online* di Kota Denpasar pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar**

Bila dianalisis implementasi kebijakan *e-Government* pembayaran pajak hotel secara *online* pada Pemerintah Kota Denpasar dengan teori implementasi kebijakan menurut Merilee S. Grindle yang meliputi isi kebijakan dan lingkungan kebijakan dapat diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Isi kebijakan, terdiri atas :

##### a. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.

Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dengan diimplementasikannya Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah adalah semua pihak, mulai dari Pemerintah Kota Denpasar sendiri yang mengeluarkan kebijakan tersebut, serta masyarakat Kota Denpasar secara umum sebagai wajib pajak yang harus mentaati aturan perpajakan yang berlaku.

Dengan demikian, semua pihak dipengaruhi dengan diimplementasikannya Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah. Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah berkomitmen mengimplementasikan *e-Government* ini serta masyarakat Kota Denpasar juga wajib melaksanakannya. Hal ini dapat dilihat dengan terjadinya peningkatan pemanfaatan sistem secara *online* dari tahun ke tahun.

b. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.

Implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar merupakan tindak lanjut dari peraturan yang lebih tinggi di atasnya, tentu berdasarkan kajian dari pemerintah pusat. Apalagi dengan era digitalisasi yang semakin mengemuka, tentu juga merupakan faktor pendorong implementasi dari *e-Government* ini di daerah terutama di Pemerintah Kota Denpasar. Dengan diimplementasikannya *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar diharapkan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya baik bagi Pemerintah Kota Denpasar sendiri melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, demikian pula dengan masyarakat Kota Denpasar selaku wajib pajak. Manfaat dari diimplementasikannya *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar, meliputi efektivitas, efisiensi, mudah, cepat, serta bisa diakses oleh wajib pajak di manapun mereka berada untuk melaporkan e-SPTPD dan membayar pajaknya asalkan terdapat jaringan internetnya.

c. Derajat perubahan yang diinginkan.

Derajat perubahan yang diinginkan dalam implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah, yaitu kepatuhan semua pihak untuk mengimplementasikannya. Sebelum diimplementasikannya kebijakan *e-Government* ini diadakan sosialisasi kepada masyarakat Kota Denpasar secara terjadwal, terencana, dan secara massif oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, baik melalui sosialisasi langsung secara tatap muka maupun melalui media massa maupun media

*online*, supaya kebijakan ini segera dapat diimplementasikan dan dilaksanakan oleh masyarakat, karena pemerintah dan masyarakat semakin dimudahkan dengan penerapan kebijakan ini secara *online*. Dengan diterapkannya sistem secara *online*, dari tahun ke tahun pelaporan e-SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* semakin meningkat. Dengan demikian derajat perubahan yang diinginkan oleh Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dalam implementasi *e-Government* berkaitan dengan kewajiban dan kepatuhan wajib pajak sesuai dengan harapan.

d. Kedudukan pembuat kebijakan.

Implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar sesuai dengan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah teknis pada Pemerintah Kota Denpasar. Organisasi Perangkat Daerah yang secara teknis mengimplementasikan sistem *online* ini adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar. Hal ini sesuai dengan penetapan peraturan perundang-undangan oleh Pemerintah Daerah Kota Denpasar, yaitu : Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Denpasar Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 25 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas/Badan.

e. Siapa pelaksana program.

Sesuai dengan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja perangkat daerah dan uraian tugas badan daerah yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Denpasar baik berupa Peraturan Daerah Kota Denpasar

maupun berupa Peraturan Walikota Denpasar, berkaitan dengan pelaksanaan implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan pembayaran pajak secara *online* pada Pemerintah Kota Denpasar dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar. Dengan demikian pelaksana dari program pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

f. Sumber daya yang dikerahkan.

Dalam implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dengan mengerahkan sumber daya yang dimiliki. Sumber daya yang dimiliki baik berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pembiayaan. Sumber daya manusia pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, jumlah pejabat struktural sebanyak 18 orang dan yang sudah terisi sebanyak 16 jabatan, dan 2 jabatan masih belum terisi. Dilihat dari eselonnya, meliputi : 1 orang pejabat eselon IIb, 1 orang pejabat eselon IIIa, 3 orang pejabat eselon IIIb, 10 orang pejabat eselon IVa, dan 1 orang pejabat eselon IVb. Dilihat dari jenis kelamin pegawai, meliputi : laki-laki berjumlah 61 orang dan perempuan berjumlah 26 orang. Dilihat dari status kepegawaian dan jenjang pendidikan pegawai, meliputi : PNS dengan jenjang pendidikan SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 20 orang, D3 sebanyak 1 orang, D4/S1 sebanyak 56 orang, dan S2 sebanyak 9 orang. Dilihat dari distribusi pegawai, meliputi : Sekretariat sebanyak 23 pegawai, Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah sebanyak 18 pegawai, Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah sebanyak 21 pegawai, Bidang Pengendalian dan Evaluasi sebanyak 17 orang, dan UPTD Pengelolaan Pajak Daerah sebanyak 8 orang. Selain sumber daya manusia, Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar juga didukung dengan sarana dan prasarana pendukung di dalam menjalankan tugas teknis yang menjadi urusan dan tanggung jawabnya.



Sarana dan prasarana merupakan alat yang digunakan untuk melancarkan atau memudahkan dalam melaksanakan tugas. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar meliputi alat angkut berupa kendaraan bermotor roda dua sebanyak 42 unit, dan roda empat sebanyak 12 unit, alat kantor dan rumah tangga sebanyak 1.062 buah/unit. Dilihat pembiayaan pada pelaksanaan implementasi pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* ini ditetapkan dalam APBD Pemerintah Kota Denpasar pada DPA Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar setiap tahunnya. Dengan demikian, keadaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pembiayaan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dapat dikatakan cukup memadai baik dari kualitas dan kuantitasnya untuk melaksanakan sistem *online* pajak daerah ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Lingkungan kebijakan, terdiri dari :

a. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.

Dalam penyusunan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah hingga ditetapkan dan diberlakukannya perlu mendapat dukungan semua pihak, baik pemerintah selaku eksekutif, DPRD Kota Denpasar selaku legislatif, serta *stakeholder* lainnya baik peran pengusaha/swasta maupun masyarakat Kota Denpasar secara umum. Dengan keterlibatan semua unsur/semua pihak, diharapkan peraturan yang dihasilkan akan dapat mengakomodir semua kepentingan dan dapat diimplementasikan dengan baik di lapangan. Dengan diterapkannya sistem pajak daerah secara *online* dari tahun ke tahun kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* semakin meningkat. Hal ini membuktikan bahwa kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat dalam pembuatan peraturan sistem pajak daerah secara *online* serta implementasinya sudah dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan semua pihak, karena lebih efektif, efisien, mudah, dan cepat.

b. Karakteristik lembaga dan penguasa.

Implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar, sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan bahwa karakteristik lembaga dan penguasa dalam mengimplementasikan *e-Government* sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang didukung oleh komitmen Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, juga atas dukungan dan peran serta aktif masyarakat Kota Denpasar selaku wajib pajak.

c. Kepatuhan serta daya tanggap pelaksana.

Dalam mengimplementasikan pada Pemerintah Kota Denpasar, Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar harus memperhatikan faktor-faktor penghambat dalam mengimplementasikan *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan pembayaran pajak secara *online* pada Pemerintah Kota Denpasar. Yang sudah baik supaya lebih ditingkatkan lagi, dan yang masih kurang supaya dilaksanakan pembenahan/perbaikan, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang prima berkaitan dengan pelayanan secara *online*, dengan harapan pelayanan dapat lebih efektif, efisien, mudah, dan cepat, serta dapat diakses dari mana saja. Dengan demikian dari paparan di atas, bahwa implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan pembayaran pajak hotel pada Pemerintah Kota Denpasar berdasarkan isi kebijakan dan lingkungan kebijakan teori Merilee S. Grindle sudah terimplementasi dengan diterapkannya sistem *online* pajak daerah melalui SIMPADA, dengan terjadinya peningkatan pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* dari tahun ke tahun oleh wajib pajak.

**Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan *E-Government* Pembayaran Pajak Hotel secara Online di Kota Denpasar pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar**

Faktor-faktor penghambat implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) pada Pemerintah Kota Denpasar sesuai hasil penelitian meliputi : sumber daya manusia, sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, serta jaringan internet.

Dalam implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar tentu terdapat faktor penghambat implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pembayaran pajak hotel pada Pemerintah Kota Denpasar. Faktor-faktor penghambat implementasi *e-Government* pada Pemerintah Kota Denpasar berasal dari internal OPD teknis yang menangani yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar maupun berasal dari eksternal OPD teknis yaitu masyarakat Kota Denpasar selaku wajib pajak.

1. *Communication* (komunikasi).

Komunikasi merupakan faktor penting dan diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan *E-Government* berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online* Pajak Daerah. Dalam implementasinya, komunikasi sudah berjalan dengan baik, yang dapat dilihat dengan adanya peningkatan prosentase wajib pajak yang melaporkan pajaknya secara *online* dari tahun ke tahun.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara Pemerintah Daerah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar sudah dijalin dengan *stakeholder* baik internal maupun eksternal. Komunikasi internal di jajaran Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar harus dibangun terlebih dahulu, baik antara staf bawahan, antara sesama pejabat struktural maupun fungsional, maupun antara staf dengan pimpinan, sehingga pengimplementasian *e-Government* dapat berjalan dengan baik, dapat memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Terjalannya komunikasi yang baik secara internal di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, dapat berimbas ke lingkungan eksternal di luar Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar maupun kepada masyarakat Kota Denpasar,

sehingga masyarakat Kota Denpasar dapat menerima pelayanan prima yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Dengan demikian, terjalannya komunikasi yang baik dan optimal baik secara internal maupun eksternal pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, faktor-faktor yang menghambat terlaksananya implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan pembayaran pajak secara *online* pada Pemerintah Kota Denpasar dapat segera dicarikan solusinya.

## 2. *Resources* (sumber daya).

*Resources* (sumber daya) juga merupakan faktor penting dalam mengimplementasikan kebijakan dalam pelaksanaan *E-Government*. Sumber daya yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar baik berupa sumber daya manusia (pegawai), sarana dan prasarana pendukung operasional pelaksanaan *E-Government*, serta pembiayaan dapat menjadi faktor penghambat dalam implementasi *e-Government*.

*Resources* (sumber daya) yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar baik berupa sumber daya manusia (pegawai), sarana dan prasarana pendukung operasional pelaksanaan *E-Government*, serta pembiayaan sudah memadai baik dilihat dari kualitas maupun kuantitasnya. Sedangkan pembiayaan pada pelaksanaan implementasi *E-Government* secara *online* ini ditetapkan dalam APBD Pemerintah Kota Denpasar pada DPA Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar setiap tahunnya. Yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut dari Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, walaupun sumber daya manusia (pegawai) baik dari segi kualitas maupun kuantitas sudah memadai. Perlu adanya peningkatan kapasitas/penguasaan berkaitan dengan *E-Government* secara *online*, karena tidak semua pegawai mengetahui mekanisme pelaksanaan *E-Government* secara *online* ini. Selama ini hanya staf di bidang Pengendalian dan Evaluasi Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar saja yang menguasai mekanisme pelaksanaan *E-Government* secara *online*.

Secara bertahap diharapkan diadakan peningkatan kapasitas baik berupa penyegaran dengan pendidikan dan pelatihan baik dilaksanakan secara internal melalui *on the job training* di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar maupun pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara eksternal yang dilakukan baik oleh Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak, maupun instansi terkait yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas ini.

Dengan semua pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar menguasai mekanismenya, diharapkan pelayanan prima dapat diwujudkan dengan lebih baik lagi.

### 3. *Dispositions* (disposisi).

Disposisi/sikap pegawai dalam pelaksanaan kebijakan merupakan konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Terlaksananya implementasi kebijakan yang efektif, maka pelaksana harus mengetahui apa yang harus dilaksanakan dan juga memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Dalam pelaksanaan implementasi pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online*, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar beserta jajarannya, harus mengacu kepada peraturan yang berlaku serta juga menerapkan SOP yang telah dibuat dan ditetapkan serta harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh jajaran Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, sehingga tercipta suasana kerja dan pelayanan yang teratur, tertib, aman, cepat, dan mudah.

Dengan semua unsur bahu membahu pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar mulai dari unsur pimpinan sampai staf bawahan menguasai mekanisme pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* diharapkan hal tersebut berjalan sesuai dengan mekanisme dan ketentuan peraturan yang berlaku. Apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan memohon bantuan karena ketidaktahuannya maupun karena keterbatasan pemahaman dan pengetahuan masyarakat, dapat segera bisa ditangani, karena semua pegawai memahami dan mengetahui mekanisme pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* tersebut.

#### 4. *Bureaucratic structure* (struktur birokrasi).

Birokrasi merupakan sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisasi secara formal, di mana sistem pelaksanaan kerjanya berpegang pada hirarki dan jabatan yang berisi wewenang dan tanggung jawab, serta setiap unit/satuan kerja saling berpengaruh dan menentukan dalam pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Birokrasi sebenarnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas sistem pembagian kerja melalui spesialisasi kerja yang jelas. Pengembangan birokrasi dilakukan baik secara vertikal (hirarkis) ataupun secara horizontal dalam organisasi. Birokrasi juga harus memiliki aturan yang jelas yang mengatur hubungan kerja secara impersonal.

Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar sebagai OPD teknis yang melaksanakan tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yaitu melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam menentukan kebijakan di bidang perencanaan dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Denpasar, sehingga tugas-tugas Pemerintah Daerah Kota Denpasar telah dibagi habis sesuai dengan struktur organisasi yang ada yang dilaksanakan oleh OPD teknis yang membidangnya.

Dalam pelaksanaan sistem *online* pajak daerah dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, yang semakin tahun dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online* semakin baik dan penggunaan sistem *online* oleh wajib pajak semakin meningkat dari tahun ke tahunnya.

Dengan demikian dari paparan di atas, penghambat implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan

pembayaran Pajak Hotel secara *online* pada Pemerintah Kota Denpasar dipengaruhi baik dari internal Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar maupun berasal dari eksternal di luar Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yaitu masyarakat Kota Denpasar selaku wajib pajak, maupun instansi lain penyedia jasa layanan penunjang pelaksanaan pelaporan SPTPD dan pembayaran pajak secara *online*.

Faktor-faktor penghambat implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan pembayaran pajak secara online pada Pemerintah Kota Denpasar meliputi : sumber daya manusia, sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, serta jaringan internet.

#### **D. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan mengenai implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah dan pembayaran pajak Hotel di Kota Denpasar, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut Implementasi kebijakan *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pembayaran Pajak Hotel mengalami peningkatan namun belum secara maksimal sesuai dengan capaian target dari Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar. Pembayaran Pajak dan Pelaporan Pajak Hotel secara *online* tertuang didalam Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Sistem *Online*.

Faktor-faktor penghambat implementasi *e-Government* dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan pembayaran pajak secara *online* pada Pemerintah Kota Denpasar sesuai Model Teori Implementasi Marilee S. Grindle dalam indikator Isi Kebijakan, meliputi: a) Sumber daya manusia. Dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai, sehingga diharapkan operasionalisasi tugas dan tanggung jawab pada organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sistem *online* pajak daerah, tidak semua pegawai menguasainya baik secara teori maupun operasionalisasinya, b) Sosialisasi.

Sosialisasi sistem *online* pajak daerah kepada wajib pajak belum secara maksimal dan berkelanjutan dilaksanakan. Karena semakin berkembangnya usaha jasa pariwisata yang bertumbuh di Kota Denpasar, maka diperlukan sosialisasi yang lebih maksimal dan berkelanjutan guna mensukseskan pelaksanaan sistem *online* pajak daerah ini,

Sedangkan Faktor penghambat dalam indikator Lingkungan Kebijakan Meliputi: a). Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak dalam penerapan sistem *online* pajak daerah perlu ditingkatkan melalui sosialisasi, tetapi berkaitan dengan usia yang sudah lanjut maupun penguasaan teknologi informasi dan komunikasi yang kurang bahkan tidak menguasai memang menjadi kendala. Dan juga kesadaran masyarakat terhadap kewajibannya dalam pelaporan perpajakan secara *online* masih ada saja yang belum melaksanakannya dan memenuhi kewajibannya, b) Jaringan internet. Terdapat wajib pajak yang merasakan jaringan internet yang bermasalah. Terutama saat akhir-akhir batas pelaporan. Karena pada saat yang bersamaan banyak wajib pajak lain juga melakukan hal yang sama yang mengakibatkan *server* yang drop disebabkan koneksi jaringan internet karena terlalu banyak yang mengakses.

## **Saran**

Berdasarkan pembahasan pada simpulan didepan, ada beberapa saran yang diampaikan yaitu sebagai berikut Kepada Pemerintah Kota Denpasar melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar disarankan, sudah tepat melaksanakan kebijakan berkaitan dengan sistem *online* Pajak Daerah di era digital ini. Guna memberikan efek jera kepada wajib pajak yang tidak kooperatif dalam penerapan sistem *online* pelaporan dan pembayaran pajaknya, perlu penegakan hukum dan penerapan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Memberikan pendidikan maupun pelatihan kepada seluruh staf/pegawai, supaya menguasai sistem *online* pajak daerah, baik secara teori maupun operasionalisasinya. Kepada masyarakat sebagai wajib pajak,



agar meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara *online*, sehingga terbangun sinergitas antara Pemerintah dan Masyarakat dalam mewujudkan sistem perpajakan secara *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik Kota Denpasar. 2020. *Kota Denpasar dalam Angka (Badung Regency in Figures) 2020*. Badung : Badan Pusat Statistik Kota Denpasar
- Caldow, Janet. 2001. *Institute for Electronic Government*. UK : IBM Corporation
- Fuadi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi, dan E-Government*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Grindle, Merilee S. (ed). 1980. *Politics and Apolicy Implementation in The Third World*. New Jersey : Princetown University Press
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan : dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi 2*. Jakarta : Mitra wacana Media
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta : Erlangga
- Mardiamso. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : UI-Press
- Moleong, Lexi J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, D.; Gedeona, Hendrikus L.; dan Afandi, M.N. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

- Muslimin. 2002. *Metode Penelitian di Bidang Sosial*. Malang : Bayu Media dan UMM Press
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy : Dinamika Kebijakan – Analisis Kebijakan – Manajemen Kebijakan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga
- Rusjidi, Muhammad. 2008. *PBB, BPHTB, dan Bea Materai*. Jakarta : Indeks
- Spradley, James P. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta : Tiara Wacana
- Subarsono, A.G. 2005. *Kebijakan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Administratif*. Bandung : Alfabeta
- . 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- . 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang Press
- Wibawa, Samodra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik – Teori dan Proses*. Jakarta : Buku Kita
- Zuraida, Ida dan Hari Sih Advianto. 2011. *Penagihan Pajak*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Azzyyati Inggita Caestyakaraa (2022) dengan judul Analisis Efektivitas Pelaksanaan Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Hotel Dalam Rangka Pemulihan Ekonomi Di Kota Jakarta Pusat Pada Masa Pandemi Covid - 19 Tahun 2022. *Jurnal Reformasi Administrasi*. Vol .9 No.2 . 2022
- Bively, Anggitha Vashya (2021) dengan judul Implementasi Sistem Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Daerah Di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, vol. 11, no. 1, pp. 221-235, Dec. 2021.

- Husnia, Fitria Nur, Kadarisman Hidayat, dan Rizki Yudhi Dewantara. 2016. Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 9 No. 1 2016*, hlm. 1-9
- Leliya dan Fifi Afiyah. 2016. Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal Al-Mustashfa Vol. 4 No. 2 Tahun 2016*, hlm. 158-177
- Muhammad, Raihan (2021) dengan judul Penerimaan Pajak Daerah Kota Bandar Lampung Sebelum Dan Sesudah Penggunaan *Tapping Box*. *Jurnal Ilmiah kita*, vol.10 No.1 Juni. 2021
- Ni Ketut Adnyani (2022) dengan judul Implementasi Kebijakan E-Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kota Denpasar. *Jurnal Widya Publika*, Vol. 10 No.1. Juni 2022.
- Noviani, Berlinda. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem e-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi. *Skripsi* pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Susilawati, I Gusti Agung Putri. 2020. Implementasi Pajak *Online* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Denpasar. *Tesis* pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Warmadewa Denpasar
- Sutiono, Achmad. 2012. Analisis Efektivitas *Self Assesment System* dalam Pemungutan Pajak Daerah Studi tentang Penerapan *Self Assesment System* Pajak Hotel pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung. *Tesis* pada Program Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bandar Lampung
- Yoga, Abimayu Satria. 2019. Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau. *Skripsi* pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 *tentang Jenis Pajak Daerah yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak*

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government*

Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2011 tentang *Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel di Kota Denpasar*

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 13 Tahun 2013 tentang *Tata Cara Pemungutan Pajak Parkir, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan Pajak Penerangan Jalan*

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2016 tentang *Tata Cara Penerbitan dan Pengisian SPTPD Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan secara Online*

Peraturan Walikota Denpasar Nomor 18 Tahun 2016 tentang *Tata Cara Pelaksanaan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak dalam rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan secara Online.*