

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pendapatan Asli Daerah**

Pendapatan asli daerah menurut Halim yang dikutip dalam Wulandari & Iryanie (2018) merupakan semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber – sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Warsito menambahkan bahwa pendapatan asli daerah adalah penghasilan yang berasal dan dipungut sendiri oleh pemerintah daerah. Sumber PAD terdiri dari, retribusi daerah, pajak daerah, laba dari badan usaha milik daerah (BUMD), dan pendapatan asli daerah lainnya yang sah.

Menurut Wati & Fajar (2017) pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang diperoleh dari daerah dalam wilayah yurisdiksinya yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam satu tahun anggaran, dan harus dikembangkan pertumbuhannya agar dapat menanggung sebagian beban belanja yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan pembangunan daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004, pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Daerah yang telah mempunyai kemampuan untuk mengelola PAD nya dengan baik, menandakan bahwa semakin

banyak kontribusi PAD terhadap APBD. Akan tetapi, Idris (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pajak yang dipungut pemerintah daerah jangan sampai menciptakan biaya pemungutan yang lebih tinggi dari pada pendapatan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah.

## **2.2 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**

Secara umum Soessanto (2011) menjelaskan pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Lebih lanjut Soessanto menjelaskan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah melalui peraturan daerah (Perda) yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daerah. Karena pemerintah daerah di Indonesia dikalsifikasikan menjadi dua, yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah, pajak daerah di Indonesia dewasa ini juga dibagi menjadi dua, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Lebih lanjut Sidik (2009) memaparkan prinsip-prinsip umum perpajakan daerah yang baik adalah adanya kriteria umum yang harus dipenuhi tentang perpajakan daerah, diantaranya prinsip memberikan pendapatan yang cukup dan elastis, administrasi yang fleksibel, adil dan merata secara vertikal artinya sesuai dengan tingkatan kelompok masyarakat dan horizontal, dan Non-distorsi terhadap perekonomian. Pada dasarnya setiap pajak atau pungutan akan menyebabkan suatu beban, baik bagi konsumen maupun produsen. Tidak diharapkan suatu pajak atau pungutan menimbulkan beban tambahan (extra burden) yang berlebihan, sehingga akan berakibat merugikan masyarakat secara menyeluruh.

Retribusi daerah menurut Soessanto (2011) adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Selain itu, Darwin (2010) menambahkan bahwa retribusi daerah adalah pembayaran wajib dari masyarakat kepada daerah karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh daerah kepada masyarakat secara perorangan. Dalam Undang – Undang No 28 Tahun 2009 menjelaskan bahwa retribusi daerah adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan. Beberapa ciri yang melekat pada retribusi daerah yang saat ini dipungut di Indonesia, seperti hasil penerimaan retribusi masuk ke kas pemerintah daerah, retribusi merupakan pungutan yang dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan daerah yang berkenaan, pihak yang membayar retribusi mendapatkan kontra prestasi (balas jasa) secara langsung dari pemerintah daerah atas pembayaran

yang dilakukan, dan sanksi yang dikenakan pada retribusi adalah sanksi secara ekonomis, yaitu jika tidak membayar retribusi, tidak akan memperoleh jasa yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

Terdapat 5 perbedaan antara pajak daerah dengan retribusi daerah. Pertama, balas jasa pemerintah yang dikaitkan dengan tujuan pembayaran, yaitu pajak balas jasa pemerintah berlaku untuk umum dimana seluruh rakyat menikmati balas jasa, baik yang membayar pajak maupun yang dibebaskan dari pajak. Sebaliknya, pada retribusi balas jasa negara/pemerintah berlaku khusus, hanya dinikmati oleh pihak yang telah melakukan pembayaran retribusi. Kedua, kontra prestasinya dapat ditunjuk baik secara langsung, individu ataupun golongan tertentu. Sedangkan pada pajak kontra prestasinya tidak dapat ditunjuk secara langsung.

Ketiga, sifat pelaksanaannya. Pemungutan retribusi didasarkan atas peraturan yang berlaku umum dan dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan, yaitu setiap orang yang ingin memperoleh suatu jasa tertentu dari pemerintah harus membayar retribusi. Jadi sifat paksaan pada retribusi bersifat ekonomis sehingga pada dasarnya diserahkan pada pihak yang berkaitan untuk membayar atau tidak, dan hal ini berbeda dengan pajak. Sifat paksaan pada pajak adalah yuridis, artinya bahwa setiap orang yang tidak menaatinya akan mendapat sanksi hukuman, baik berupa sanksi pidana maupun denda. Keempat, sifat pemungutannya. Pajak bersifat umum, artinya setiap orang yang memenuhi syarat untuk dikenakan pajak diberlakukan. Sementara itu, retribusi hanya berlaku untuk orang tertentu, yaitu yang menikmati jasa pemerintahan yang dapat ditunjuk. Kelima, lembaga atau badan pemungutnya. Pajak dapat dipungut oleh pemerintah pusat ataupun

pemerintah daerah sedangkan retribusi hanya dapat dipungut oleh pemerintah daerah.

### **2.3 Pemungutan Pajak Daerah**

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Pasal 114 UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menjelaskan pemungutan sebagai semua kegiatan yang dilakukan mulai dari pengumpulan informasi objek dan subjek pajak atau retribusi, penetapan jumlah terutang atas pajak dan retribusi, hingga kegiatan menagih dan mengawasi penyetoran pajak dan retribusi. Menurut Handaka (2017) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga). Pertama, *official assessment system* yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terhutang wajib pajak. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah pajak terhutang dihitung oleh pemerintah, wajib pajak bersifat pasif, dan hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terhutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak.

Kedua, *self assessment system* yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk melaporkan sendiri, menghitung sendiri, dan membayar sendiri pajak yang terhutang yang menjadi kewajibannya. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah pajak terhutang dihitung sendiri oleh wajib pajak, wajib pajak bersifat aktif dengan membayar dan melaporkan sendiri pajak terhutang yang seharusnya dibayar, dan pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali oleh kasus-kasus tertentu saja seperti wajib pajak tidak tepat waktu melaporkan atau membayar pajak terhutang.

Ketiga, *withholding tax system* yang memberikan kewenangan kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak

#### **2.4 Pengaruh Perkembangan Teknologi Bagi Layanan Pemerintah**

Di tengah tantangan dunia menghadapi Revolusi Industri 4.0 ini, penerapan *e-government* bagi penyelenggara daerah menjadi sebuah keharusan. *Electronic Government* menurut Indrajit (2002) adalah bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya atau pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya e-government pelayanan publik dapat dijalankan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak yang terkait. Digitalisasi tata kelola pemerintahan ini juga merupakan langkah nyata reformasi birokrasi yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan publik. Perlu adanya inovasi pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dijelaskan bahwa inovasi adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Bentuk pembaharuan antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi, serta temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintah. Penerapan e-government di Kabupaten Sumedang dilandasi oleh dasar hukum Peraturan Bupati Sumedang Nomor 126 Tahun 2020 tentang inovasi daerah. Ini dapat menjadi payung hukum bagi pemerintah daerah Kabupaten Sumedang

untuk menciptakan sebuah inovasi daerah untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama untuk mendorong penerimaan pendapatan asli daerah (PAD).

Membuat inovasi dalam suatu pemerintahan tentu bukan hal yang mudah untuk dilakukan seperti yang dikatakan Larasati (2019) bahwa tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan inovasi berbasis *e-government* adalah pemerintah harus mampu menyediakan sarana prasarana yang memadai dan pemenuhan sumber daya aparatur yang kompeten serta berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini pun menjadi tantangan yang harus dihadapi bagi Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan perpajakan.

Setiap pemerintah perlu memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat agar terjalin hubungan yang baik antara pihak pemerintah dan masyarakat, sesuai dengan yang dikatakan Hayat (2017) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada serta dilakukan secara bertanggung jawab. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memberikan kepercayaan tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menaikkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Hal tersebut didukung oleh Dwimawanti (2004) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal penting yang tidak bisa diganggu gugat lagi. Hal ini sesuai dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan dari

masyarakat akan pelayanan yang efisien dan responsif. Salah satu prinsip *Reinventing Government*, pemerintah diwajibkan berorientasi atau berfokus pada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan yang paling tinggi atau atas. Maka, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagai sasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat. Kenyataan ini menunjukkan bahwa birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan

## **2.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan menurut Rustyaningsih (2011) diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan terlihat dalam situasi seperti wajib pajak mengerti dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak yang menjadi kewajibannya dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak sebagai fondasi *self assessment* dapat diperoleh apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen- elemen kunci tersebut, diantaranya prosedur yang sederhana dan memudahkan, program pelayanan yang baik, program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif, dan pemantapan law enforcement secara tegas dan adil.

Lebih lanjut, Rustyaningsih menjelaskan terdapat 2 macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan. Sedangkan Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dari undang- undang perpajakan.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Penulis menemukan dan membandingkan beberapa penelitian terdahulu terkait layanan pajak daerah berbasis teknologi digital. Sebelum penulis melakukan penelitian ini, terdapat beberapa jurnal yang membahas mengenai analisis layanan sistem informasi pajak daerah berbasis teknologi digital, seperti yang terdapat dalam penelitian Wibawa & Darma (2017). Penulis tersebut membahas terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola administrasi pajak daerah menuju pelaksanaan good governance. Penelitian ini berfokus pada menganalisa tata kelola administrasi pajak daerah melalui aplikasi SIMPAD NG yang didasarkan pada prinsip - prinsip good governance, seperti visioneries, transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan supremasi hukum. Dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam tata kelola administrasi pajak daerah yang berbasis elektronik (e-government) merupakan pondasi yang kokoh dalam kerangka menghadapi era dunia digital yang menyelimuti sistem administrasi dan tata kelola bisnis baik pemerintahan maupun korporasi di masa mendatang.

Penelitian terdahulu lainnya adalah penulis yang bernama Larasati D. C. (2020). Penulis ini membahas terkait pelaksanaan inovasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang melalui sistem informasi aplikasi mobile pajak daerah (SAMPADE), seperti indikator jenis inovasi, faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi SAMPADE, dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi SAMPADE. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik terdapat lima unsur inovasi dan dalam pelaksanaannya pun masih kurang maksimal dikarenakan munculnya beberapa faktor penghambat yang belum teratasi dengan baik.

Penelitian Ardianti (2020) membahas terkait inovasi EPPSON yang diluncurkan untuk kemudahan masyarakat Kota Surakarta mendapatkan pelayanan pajak daerah. penulis juga menjelaskan kondisi pelayanan pajak daerah sebelum dan sesudah adanya inovasi tersebut, serta mengaitkannya dengan realisasi penerimaan pajak daerah di Kota Surakarta setelah adanya aplikasi EPPSON. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini adalah penulis tidak hanya fokus pada pengaruh penerimaan pajak daerah, tetapi berfokus juga kepada pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak setelah adanya inovasi layanan sistem informasi pajak daerah. Dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Inovasi pelayanan pajak ini sesuai dengan konsep kesesuaian karena dapat menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sekitar dan selalu ada pengembangan disetiap hasil evaluasinya, yang bertujuan untuk dapat membantu memudahkan masyarakat dalam melayani pemungutan pajak daerah di Kota Surakarta