

Analisis Efektivitas Coretax Sebagai Strategi Dalam Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta

Naoval alfirdaus^{*1}, Syaiful Anas²

^{1,2} Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran Indonesia
Email: ¹naoval20001@mail.unpad.ac.id, ²syaiful.anas@mail.unpad.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: (1) upaya strategi Badan Pendapatan Daerah dalam mengatasi kendala dan perluasan integrasi coretax sebagai upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah; (2) efektivitas *coretax* sebagai strategi dalam meningkatkan Pajak Daerah provinsi DKI Jakarta; (3) hambatan yang dialami Badan Pendapatan Daerah dalam menjalankan strategi peningkatan Pajak Daerah melalui layanan *coretax*; serta (4) rekomendasi dan langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan penerimaan Pajak daerah provinsi DKI Jakarta di masa yang akan datang. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan sistem pelayanan berbasis digital *coretax* berdampak positif terhadap penerimaan pajak daerah, dengan faktor kunci: (1) peningkatan akurasi data; (2) kemudahan penggunaan bagi wajib pajak; dan (3) integrasi sistem yang lebih baik. Adapun faktor yang menghambat dalam menjalankan strategi peningkatan penerimaan pajak daerah melalui *coretax* adalah gangguan server yang tidak stabil, layanan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi, dan kurangnya pemahaman teknologi di kalangan petugas pajak.

Kata kunci: *Coretax, Pajak Daerah, Peningkatan Pajak Daerah.*

Abstract

This research was conducted with the aim of knowing: (1) strategic efforts of the Regional Revenue Agency in overcoming obstacles and expanding coretax integration as an effort to increase local tax revenue; (2) the effectiveness of coretax as a strategy in increasing local taxes in DKI Jakarta province; (3) obstacles experienced by the Regional Revenue Agency in carrying out strategies to increase local taxes through coretax services; and (4) recommendations and steps that need to be taken to increase local tax revenue in DKI Jakarta province in the future. This research method uses a qualitative descriptive method using data collection techniques of interviews, observation and documentation. The results showed that the application of the coretax digital-based service system had a positive impact on local tax revenue, with key factors: (1) increased data accuracy; (2) ease of use for taxpayers; and (3) better system integration. The factors that hinder in carrying out the strategy of increasing local tax revenue through coretax are unstable server disruptions, system services that are not fully integrated, and lack of understanding of technology among tax officials.

Keywords: *Coretax, Local Tax, Local Tax Increase*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang terus berupaya mencapai pembangunan nasional sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 alinea keempat. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan, kecerdasan, dan taraf hidup seluruh masyarakat serta menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Melalui berbagai upaya di bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur, Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan kemajuan merata di seluruh wilayah demi kesejahteraan bersama (Khairunnisa, 2022).

Dalam menunjang kemajuan pemerataan pembangunan daerah yang adil dan makmur maka dilaksanakanlah otonomi daerah. Tujuan yang ingin diraih diantaranya adalah untuk mewujudkan otonomi daerah yakni terwujudnya kemandirian daerah. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sebuah instrumen fiskal yang tidak dapat dihindari untuk pengembangan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat di daerah (Alhusain et al. 2017). Melalui PAD, pemerintah daerah dapat mengevaluasi kemampuan daerah dalam mencari dan mencapai pendanaan yang optimal.

Untuk memajukan pembangunan nasional dan mewujudkan otonomi daerah yang efektif, diperlukan anggaran pemerintah yang bersumber dari berbagai pendapatan daerah. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah berasal dari retribusi dan pajak daerah (Hanifa, 2022). Oleh karena itu, pemerintah harus terus berupaya memanfaatkan semua peluang yang ada untuk mengoptimalkan dan meningkatkan pendapatan daerah.

Penyempurnaan penerapan hubungan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pusat dilakukan sebagai upaya pemerintah untuk mengembangkan pengalokasian sumber daya nasional secara lebih efisien. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Perubahan ini didorong oleh beberapa faktor, termasuk pengembangan sistem perpajakan yang mendukung alokasi sumber daya nasional yang lebih efisien, akuntabel, transparan, dan berkeadilan (Mulyani, 2022).

Dalam mendukung kemandirian daerah dan meningkatkan kekuatan keuangan daerah, pemerintah menerapkan berbagai pedoman perpajakan daerah, termasuk Peraturan Daerah DKI Jakarta Pasal 1 Nomor 1 tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Peraturan Daerah ini adalah turunan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 HKPD yang diharapkan dapat memberikan efek positif terhadap penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) (Tobing, 2024). Rancangan undang-undang ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa melalui peraturan daerah yang lebih jelas tentang penggunaan pajak, memperbaiki tarif pajak yang dikenakan, serta untuk meningkatkan jumlah target pajak baru.

Salah satu upaya yang dapat dijalankan dalam menaikkan penerimaan pajak daerah adalah dengan cara menjalankan ekstensifikasi dan intensifikasi (maharani, 2020). Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penerimaan pajak daerah dapat meningkat secara signifikan, sehingga memungkinkan pemerintah daerah untuk melakukan pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik.

Menanggapi hal tersebut, dalam strategi peningkatan penerimaan pajak daerah, pemerintah daerah tentu tidak hanya mengandalkan pendekatan intensifikasi dan ekstensifikasi, salah satu strategi lainnya yang dapat dilakukan adalah dengan pengembangan teknologi yang menjadi salah satu instrumen penting dalam membentuk komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu arah kebijakan yang termasuk di dalamnya, dalam rangka menumbuh kembangkan serta menyelaraskan perekonomian daerah yang berorientasi nasional dan global adalah dengan menjamin penggunaan lembaga anggaran yang transparan, akuntabel, dan efektif diiringi dengan kemudahan teknologi (Saifuddin, 2020). Tujuan penggunaan teknologi dalam layanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mendukung strategi peningkatan pelayanan publik yang efisien dan praktis Badan Pendapatan Daerah provinsi DKI Jakarta meluncurkan *website* yang bernama *coretax* yang menjadikan titik awal pengembangan teknis pelayanan serta pendataan *online* dari Bapenda DKI Jakarta. *Coretax* diluncurkan pada tahun 2021 dan berlaku efektif diseluruh Unit Pelayanan Pajak kota DKI Jakarta sejak bulan September 2022. Hal ini memiliki maksud untuk menghadapi tantangan dalam hal efisiensi, transparansi, dan kecepatan respons terhadap permohonan dan pelaporan Pajak. Selain itu, kehadiran *coretax* diharapkan dapat mengubah paradigma dengan memperkenalkan sistem yang lebih terintegrasi dan otomatis.

Menanggapi hal tersebut tentu saja dalam mengkaji keefektifan penggunaan layanan *coretax* dalam mencapai target penerimaan pajak daerah tidak bisa dipisahkan dari data target pencapaian penerimaan pajak daerah sesudah dan sebelum menggunakan layanan tersebut. Dibawah ini adalah rincian target dan realisasi penerimaan pajak daerah sebelum dan sesudah menggunakan layanan *coretax* :

Tabel 1

Data Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Sebelum Dan Sesudah Menggunakan Layanan *Coretax*

Tahun	Target	Realisasi	Persentase	pertumbuhan penerimaan
2021	Rp 37.215.000.000.000	Rp 34.575.563.219.175 (Tahap Awal Peluncuran <i>Website Coretax</i>)	92,91%	8,40%
2022	Rp 45.700.000.000.000	Rp 40.275.148.196.210 (Tahap Pengembangan Implentasi <i>Website Coretax</i>)	88,13%	16,48%

2023	Rp 43.000.000.000.000	Rp 43.523.591.087.437 (Tahap Implementasi Umum <i>Website Coretax</i>)	101,2%	8,06%
------	-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------	--------	-------

Sumber : *Laporan Keuangan Pemerintah Daerah DKI Jakarta (Data Diolah Penulis)*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa realisasi pertumbuhan penerimaan mengalami penurunan. Pada tahun 2021 yang merupakan tahap awal peluncuran layanan *coretax*, menunjukkan persentase pertumbuhan penerimaan sebesar 8,40% dari pertumbuhan penerimaan sebelumnya. Tahun 2022 yang merupakan tahap pengembangan implementasi layanan *coretax* menunjukkan tingkat persentase pertumbuhan mengalami kenaikan yang signifikan, yaitu sebesar 16,48%. Namun, pada periode selanjutnya yaitu tahun 2023 yang merupakan tahap implementasi umum penggunaan layanan *coretax*, terjadi penurunan persentase pertumbuhan penerimaan yang cukup signifikan, yaitu sebesar 8,06% dari pertumbuhan penerimaan sebelumnya.

Dalam praktiknya, penerapan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik di instansi daerah sering menghadapi berbagai hambatan yang dapat menyebabkan kegagalan. Hambatan yang dialami oleh Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan layanan SPBE dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yaitu hambatan regulasi atau kebijakan, anggaran dan perencanaannya, infrastruktur TI, serta sumber daya manusia.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik serta pengaruhnya terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

TIJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan asli daerah merujuk pada penerimaan yang bersumber dari sumber ekonomi daerah itu sendiri. Pendapatan ini diperoleh dari empat jenis pemasukan, yaitu retribusi daerah, pajak daerah, pengelolaan aset yang terpisah, serta penerimaan sah lainnya. Pendapatan daerah yang sah dapat mencakup bagian laba dari lembaga keuangan bank, bagian laba dari perusahaan milik daerah, bagian laba dari investasi atau penyertaan modal, dan bagian laba dari lembaga keuangan non bank (Nasir, 2019). Merujuk pada pasal 1 No. 20 Undang-Undang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah Nomor 01 Tahun 2022 Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan perundang-undangan yang terbagi atas sumber-sumber diantaranya pajak daerah, retribusi daerah, dan pendapatan lainnya.

2.2 Pajak Daerah

Suatu kewajiban kontribusi terhadap negara yang harus dipenuhi oleh badan atau orang pribadi, yang bersifat memaksa dan tidak memperoleh imbalan secara langsung, serta digunakan untuk keperluan negara dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat adalah definisi dari pajak (*tax*) (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Sedangkan Pajak Daerah berdasarkan Pasal 01 Peraturan Daerah No.09/2024, yaitu Merupakan bentuk kontribusi yang diwajibkan terhadap daerah, baik oleh individu maupun badan, sejalan dengan Undang-Undang. Kontribusi ini bersifat memaksa serta tidak mendapat imbalan secara langsung, serta dipergunakan bagi kepentingan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.1 Dasar Hukum Pajak Daerah

A. **Pasal 1 Undang-Undang No.01/2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah:**

Undang-Undang No.01/2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintahan Daerah dan Pusat didasari pada prinsip yang menekankan pentingnya memberikan keleluasaan pada pemerintah daerah agar dapat mandiri mengurus dan mengatur segala sesuatu di wilayahnya sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakatnya. Beberapa poin penting yang tercakup dalam UU Nomor 1 Tahun 2022 adalah Alokasi Dana Transfer, Pendanaan Daerah, Kewenangan dan Otonomi Daerah, Pengaturan Pemanfaatan Sumber Daya Alam, Mekanisme Koordinasi dan Pengawasan, Transparansi dan Akuntabilitas, dan Penyelarasan Kebijakan Fiskal.

B. Pasal 1 Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 68/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik:

Sesuai Pasal 61 Ayat 1 Perpres No.95/2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*, setiap kepala daerah bertugas mengkoordinasikan dan menetapkan kebijakan mengenai sistem *e-government* pada pemerintahan daerah. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang bermutu dan terpercaya. dalam Pergub ini membahas tentang tata kelola manajemen informasi, kolaborasi, percepatan penyelenggaraan, serikat pemantauan dan evaluasi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik.

2.2.2 Objek Pajak Daerah

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah Objek pajak daerah dibagi atas dua bagian, yakni objek pajak atas Pemerintah Provinsi dan objek pajak atas Pemerintah Kabupaten/Kota. Objek pajak yang diambil oleh Pemerintah Provinsi terbagi atas:

- a. BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor);
- b. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor);
- c. PBBKB (Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor);
- d. PAB (Pajak Alat Berat);
- e. Pajak Rokok;
- f. PAP (Pajak Air Permukaan); dan
- g. Opsen Pajak MBLB

Objek pajak yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten/Kota terbagi dari:

- a. PBB-P2;
- b. PBJT (Pajak Barang dan Jasa Tertentu);
- c. BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan);
- d. PAT (Pajak Air Tanah);
- e. Pajak Reklame;
- f. Pajak Sarang Burung Walet;
- g. Pajak MBLB (Mineral Bukan Logam dan Batuan);
- h. Opsen BBNKB
- i. Opsen PKB

2.2.3 Subjek Pajak Daerah

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, Subjek Pajak daerah terdiri dari badan atau orang pribadi yang memiliki tanggung jawab untuk membayar atau terlibat dalam aktivitas perpajakan daerah sejalan dengan aturan undang-undang yang berlaku.

2.3 Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak

Menurut Nursafitra (2019) pemberlakuan strategi peningkatan penerimaan pajak dapat dilaksanakan dengan teknis di bawah ini, diantaranya dengan melalui :

- A. Upaya intensifikasi
 - a. Melakukan perbaikan aspek tata laksana dengan meningkatkan total wajib pajak.
 - b. Memperbaiki aspek pengelolaan atau kelembagaan PAD.
 - c. Melakukan penyesuaian aspek tata laksana baik operasional atau meningkatkan aspek personal dengan memperbaiki mutu aparatur dalam mengelola pendapatan daerah.
- B. Upaya ekstensifikasi
 - a. Menciptakan sumber-sumber kebijakan dan pendapatan baru di bidang investasi.

2.4 Pelayanan Pajak

2.4.1 Definisi Pelayanan Pajak

Pelayanan Pajak merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang disediakan oleh Badan Pelayanan Pajak dan retribusi daerah provinsi DKI Jakarta untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan perpajakan (Edwin Nurdiansyah, 2020). Tujuan pelayanan perpajakan adalah menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban dan hak pajaknya.

2.4.2 Sistem Informasi Pelayanan Pajak

Sistem yaitu serangkaian unsur yang terhubung dengan sasaran yang sama dalam meraih suatu sasaran tertentu. Suatu organisasi terbagi atas berbagai sumber daya seperti manusia (SDM), mesin, material, informasi, dan uang. Sumber daya ini bekerja bersama-sama untuk mencapai sebuah sasaran yang ditetapkan oleh manajemen atau pemilik (Yakub 2012:17). Sistem informasi manajemen yaitu sebuah sistem yang terorganisir yang secara bersamaan berfungsi untuk menghasilkan informasi yang digunakan dalam manajemen perusahaan (Bryan et al. 2019). Sedangkan Sistem informasi pelayanan pajak adalah sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengelola berbagai proses dan fungsi terkait pemungutan, administrasi, dan pengawasan pajak (Edwin Nurdiansyah, 2020).

2.5 Coretax

Coretax merupakan suatu portal penyedia layanan atau pendataan *online* pajak daerah pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kota DKI Jakarta, portal ini dapat diakses oleh seluruh petugas pelayanan pajak daerah yang berada di bawah naungan Badan Pendapatan Daerah provinsi DKI Jakarta. *Coretax* diperkenalkan pada tahun 2021 dan mulai berlaku efektif pada September 2022 sampai dengan sekarang. Sasaran ini bertujuan dalam menaikkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan pajak. Sistem Informasi Pelayanan *coretax* terdiri dari beberapa pilihan menu utama yaitu:

- A. *Tax Clearance*
- B. Sistem Informasi PBB
- C. Pajak *Online*
- D. *Apex*
- E. Sistem Informasi Data
- F. Sistem Informasi *Most*
- G. Reklame

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu *applied research* (penelitian terapan). Penelitian terapan yaitu cara dalam mengenal realitas dengan bukti ilmiah (Ilmiah, 2023). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Metode ini mendeskripsikan suatu gejala aktual atau kejadian gejala berdasarkan fakta yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metodologi deskripsi untuk menggambarkan penerimaan pajak daerah serta faktor apa saja yang menjadi penghambat penerimaan pajak daerah dan bagaimana strategi yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta dalam mengoptimalkan upaya peningkatan penerimaan pajak daerah.

Subjek penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah provinsi DKI Jakarta. Penulis akan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara dengan narasumber mengenai topik yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder berupa studi kepustakaan dengan menghimpun data publikasi pemerintah, literatur, dan studi dokumentasi untuk memvalidasi, mengkonfirmasi, dan memastikan bahwa apa yang disampaikan oleh informan telah sesuai berdasarkan dokumen yang ada sebagainya.

Pada penelitian ini narasumber ditetapkan secara *purposive* dengan pertimbangan narasumber yaitu Bidang Perencanaan dan Pengembangan Badan Pendapatan Daerah, Sub Bidang Pendapatan Pajak Daerah, Kepala Sub Bidang Tata Usaha UPPPD Kalideres, dan Wajib Pajak. Selain itu, dalam penelitian ini dilakukan wawancara tentang bagaimana strategi pemerintah melalui Badan Pendapatan Daerah dalam mengatasi hambatan penerimaan perpajakan, bagaimana efektivitas strategi yang diterapkan, serta Bagaimana rekomendasi strategi kedepan yang harus dilakukan oleh Pemerintah DKI Jakarta terhadap penerimaan daerah melalui pajak daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Efektivitas *Coretax* Sebagai Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Daerah

Tingkat efektivitas pelayanan perpajakan berbasis digital dapat diukur melalui pengukuran rasio efektivitas dan penilaian stabilitas sistem teknologi. Pengukuran rasio efektivitas mencakup evaluasi terhadap capaian target penerimaan pajak serta efisiensi proses administrasi yang diberikan. Penilaian stabilitas sistem teknologi melibatkan pemantauan keandalan perangkat lunak dan kecepatan respons sistem dalam menangani transaksi pajak. Kombinasi

dari kedua metode ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan implementasi digitalisasi layanan perpajakan dan identifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Pengukuran rasio efektivitas dilakukan dengan menggunakan perbandingan target dan realisasi yang dicapai setiap tahunnya dengan menggunakan rumus :

$$Efektivitas = \frac{Realisasi\ Penerimaan\ Pajak\ Daerah}{Target\ Pajak\ Daerah} \times 100$$

Dibawah ini adalah tabel kriteria/rasio mengenai tingkat efektivitas penerimaan daerah :

Tabel 2
Rasio Efektivitas Penerimaan Daerah

Kemampuan Efektivitas	Rasio
Sangat Efektif	>100
Efektif	90 - 100
Cukup Efektif	80 - 90
Kurang Efektif	60 - 80
Tidak Efektif	≤ 60

Sumber : Pusat Data Bapenda DKI Jakarta

Berikut ini tabel hasil pengukuran efektivitas dari layanan perpajakan berbasis digital *coretax* yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta Tahun 2021 – 2023 :

Tabel 3
Tingkat Efektivitas *Coretax* Terhadap Realisasi Pajak Daerah

Tahun	Target	Realisasi	Persentase	Tingkat Efektivitas
2021	Rp 37.215.000.000.000	Rp 34.575.563.219.175	92,91%	Efektif
2022	Rp 45.700.000.000.000	Rp 40.275.148.196.210	88,13%	Cukup Efektif
2023	Rp 43.000.000.000.000	Rp 43.523.591.087.437	101,2%	Sangat Efektif

Sumber : Data Diolah Oleh Penulis

Berdasarkan hasil pengukuran rasio efektivitas, terlihat bahwa realisasi penerimaan pajak daerah provinsi DKI Jakarta selama tahun 2021–2023 tergolong cukup efektif. Namun, jika dilihat pada tahun 2023 yang merupakan periode implementasi umum layanan berbasis digital *coretax*, tingkat efektivitas penerimaan daerah mencapai sangat efektif atau melebihi yang ditargetkan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan layanan perpajakan berbasis digital yang mudah, efektif, transparan, dan akuntabel berdampak positif terhadap penerimaan pajak daerah. Hal ini didukung oleh pernyataan hasil wawancara dengan narasumber Sub Bidang Pendapatan Pajak Daerah (Agung Pramata) yaitu :

“Tentu saja jika dilihat dari data target dan realisasi penerimaan pajak daerah DKI Jakarta, sebenarnya selalu menunjukkan rasio penerimaan yang cukup efektif, namun jika dibandingkan setelah adanya tahap implementasi layanan berbasis digital *coretax* tentu saja itu memudahkan kami dalam mengejar target realisasi penerimaan yang ingin dicapai. Dengan adanya layanan perpajakan berbasis *online* petugas pajak juga jadi lebih efektif dan gampang dalam menjalankan pengawasan secara *online*, sehingga memudahkan saat ingin melakukan peneguran terhadap wajib pajak yang telat bayar. Sedangkan untuk penilaian stabilitas sistem *coretax* sendiri, memang harus dapat lebih dikembangkan lagi terutama dalam perkembangan *server* yang terkadang suka tidak stabil, mungkin kalo dihitung dalam satu bulan bisa terjadi *down* sebanyak tiga atau empat kali.” (Wawancara dengan narasumber Sub Bidang Pendapatan Pajak Daerah Bapak Agung Pramata, tanggal 11 Juli 2024)

Sistem digital ini memungkinkan automasi dan pengelolaan data yang lebih baik, sehingga pemerintah daerah dapat mengirimkan pemberitahuan dengan cepat dan tepat sasaran. Selain itu, pelacakan respon dan tindak lanjut atas surat teguran juga menjadi lebih terstruktur, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta efisiensi

administrasi. Hal ini sesuai dengan data monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kalideres yang merukapan kantor unit pelayanan pajak yang berada dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah provinsi DKI Jakarta:

Tabel 4
Data Upaya Penagihan Pajak Daerah UPPPD Kalideres

Uraian	2021	2022	2023
Surat Teguran Pembayaran Pajak Daerah	378	234	839
Surat Tagihan Pajak Daerah	595	1.096	302
Total	973	1.330	1.141

Sumber : *Monev Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kalideres*
 (Data Diolah Penulis)

Berdasarkan data monitoring dan evaluasi upaya penagihan yang diluncurkan oleh Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kalideres, implementasi sistem *coretax* telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam efektivitas dan efisiensi proses penyampaian surat teguran pembayaran pajak daerah serta surat tagihan pajak daerah. Sistem digital ini memungkinkan untuk mengirimkan surat teguran dan tagihan secara otomatis dan tepat waktu, sehingga dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan manual. Hal ini didukung oleh pernyataan hasil wawancara dengan narasumber Kepala Sub Bidang Tata Usaha UPPPD Kalideres (Syahril) yaitu :

“Tentu *coretax* ini sangat membantu wajib pajak dalam melaksanakan proses permohonan pelayanan, yang mana tadinya wajib pajak harus datang secara langsung ke kantor kami jika ingin melakukan proses permohonan atau pembayaran, tapi sekarang dengan ada *coretax* wajib pajak tidak perlu datang lagi ke UPPPD lagi, sehingga hal ini dapat mempermudah wajib pajak dengan adanya *coretax* itu sendiri, karena untuk sekarang wajib pajak bisa mengajukan permohonan, pembayaran, dan menginput data secara *online* dimana saja dan kapan pun. Sedangkan untuk petugas pajak sendiri yang dapat dirasakan adalah ketika melakukan proses Surat Teguran Pembayaran dan Tagihan Pajak Daerah, nanti dapat dilihat dari hasil data monev kita setelah adanya *coretax* menunjukkan bahwa proses Surat Teguran Pembayaran dan Surat Tagihan Pajak Daerah mengalami proyeksi penurunan, sehingga kami dapat menyimpulkan bahwa adanya proyeksi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak mereka. Tentu saja Penurunan jumlah surat teguran dan tagihan ini juga dapat diinterpretasikan sebagai indikasi efektivitas sistem *coretax* dalam meningkatkan efisiensi proses penagihan pajak dan mengurangi tingkat keterlambatan pembayaran pajak itu sendiri.” (Wawancara dengan narasumber Kepala Sub Bidang Tata Usaha UPPPD Kalideres Bapak Syahril, tanggal 12 Juli 2024)

Tentu saja dalam pengukuran efektivitas harus dilihat juga dari segi kepatuhan wajib pajak setelah adanya penerapan sistem pelayanan perpajakan berbasis elektronik. Berikut perbandingan tingkat kepatuhan wajib pajak Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kalideres :

Tabel 1
Kepatuhan Wajib Pajak Daerah

Uraian	2021	2022	2023
SPPT Yang Disampaikan	Rp 219.184.258.221	Rp 185.267.139.685	Rp 194.573.493.799
SPPT Yang Dibayarkan	Rp 154.397.206.155	Rp 137.960.512.731	Rp 155.007.656.310
Persentase	70.45%	74.47%	79.66%
Tingkat Efektivitas	Kurang Efektif	Kurang Efektif	Kurang Efektif

Sumber : *Monev Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kalideres*
 (Data Diolah Penulis)

Berdasarkan data monitoring dan evaluasi penagihan Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kalideres, menunjukkan bahwa setelah penerapan sistem pelayanan perpajakan berbasis elektronik, data kepatuhan wajib pajak daerah terhadap Surat Pemberitahuan Pajak Terutang dari total akumulasi SPPT objek pajak PBB, PAT, dan Reklame belum menunjukkan rasio yang efektif. Namun, jika dilihat dari persentase yang diterima, sudah menunjukkan arah yang lebih baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa implementasi *coretax* dapat memberikan dampak positif meskipun belum sepenuhnya optimal.

4.1.1 Hambatan Implementasi *Coretax*

Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta menghadapi sejumlah hambatan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah dan mengimplementasikan pelayanan perpajakan berbasis digital. Hambatan utama mencakup atas ketidakstabilan sistem digital, seperti gangguan *server* pada *platform coretax*, yang mengganggu

proses pembayaran dan pelaporan *online*. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak mengenai penggunaan layanan digital, serta resistensi terhadap peralihan dari metode konvensional ke digital, juga menjadi kendala signifikan. Infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai serta keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih dalam pengelolaan sistem digital juga dapat menghambat upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui penerapan layanan perpajakan berbasis digital.

Hambatan yang dirasakan oleh wajib pajak adalah keterbatasan integrasi *coretax* dalam penyetoran *online*, di mana masih terdapat beberapa objek pajak yang belum dapat diakses secara *online*. Kondisi ini menyebabkan layanan yang disediakan belum sepenuhnya terintegrasi dan komprehensif, sehingga wajib pajak harus menghadapi berbagai kesulitan dalam melakukan penyetoran pajak. Akibatnya, proses penyetoran menjadi kurang efisien, memerlukan waktu lebih lama, dan meningkatkan potensi kesalahan, yang pada akhirnya menghambat kelancaran dan efektivitas sistem pelayanan pajak secara keseluruhan.

4.2 Strategi Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah DKI Jakarta

Strategi optimalisasi penerimaan pajak daerah melibatkan berbagai langkah yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan. Langkah-langkah ini meliputi digitalisasi layanan perpajakan, yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dan pembayaran pajak, meningkatkan transparansi, serta mengurangi beban administratif. Selain itu, pelatihan intensif bagi petugas pajak mengenai penggunaan teknologi digital dan penguatan kapasitas sumber daya manusia juga penting untuk memastikan pemahaman yang menyeluruh tentang sistem baru. Pengawasan yang ketat, penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran, serta kampanye sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang kewajiban perpajakan juga menjadi bagian dari strategi ini. Dengan demikian, optimalisasi penerimaan pajak daerah dapat tercapai melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi operasional administrasi perpajakan.

Selain itu, strategi optimalisasi penerimaan pajak daerah harus mencakup peningkatan infrastruktur teknologi untuk memastikan sistem digital berjalan dengan lancar dan handal. Investasi dalam teknologi informasi yang canggih, seperti penggunaan *big data* dan analitik untuk memantau dan menganalisis pola pembayaran pajak, dapat membantu dalam mengidentifikasi potensi kebocoran dan wajib pajak yang belum terdaftar. Kolaborasi dengan instansi terkait, seperti bank dan lembaga keuangan lainnya, juga dapat memperlancar proses pembayaran dan pelaporan pajak. Pengembangan aplikasi *mobile* yang *user friendly* untuk memudahkan akses dan pembayaran pajak oleh wajib pajak juga merupakan langkah penting dalam strategi ini. Dengan kombinasi langkah-langkah ini, diharapkan penerimaan pajak daerah dapat ditingkatkan secara signifikan.

4.3 Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, diketahui bahwa strategi Bapenda dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui implementasi pelayanan perpajakan berbasis digital *coretax*, dapat disimpulkan bahwa meskipun pada pelaksanaan sudah mengacu pada peraturan dan SOP yang ada, dan Sub Bid Perencanaan dan Pengembangan telah membuat berbagai strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah melalui implementasi layanan perpajakan berbasis digital, hasil yang diperoleh masih perlu dimaksimalkan. Implementasi pelayanan perpajakan berbasis digital *coretax* tidak akan berjalan efektif apabila sistem yang digunakan belum stabil dan terintegrasi. Hal ini menyebabkan persentase pertumbuhan penerimaan pajak daerah melalui layanan *coretax* mengalami penurunan. Hambatan ini terjadi karena beberapa kendala, antara lain:

1. Gangguan *server down* dan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi.
2. Kurangnya pelatihan dan pemahaman petugas pajak mengenai teknologi digital.
3. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak tentang penggunaan layanan digital.
4. Keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah dalam aksesibilitas dan efisiensi sistem *coretax*.
5. Tantangan dalam memastikan keamanan data wajib pajak dari ancaman *cyber*.

Atas hambatan-hambatan tersebut peneliti memberikan pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta disarankan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi secara signifikan, mencakup berbagai aspek krusial.
2. Menyusun program pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi petugas pajak mengenai penggunaan teknologi digital dan sistem *coretax*
3. Meluncurkan kampanye edukasi yang luas dan berkelanjutan untuk mensosialisasikan manfaat dan cara penggunaan *coretax* kepada wajib pajak.

4. Melakukan sertifikasi audit keamanan secara berkala dan menyediakan pelatihan kepada petugas mengenai praktik terbaik dalam menjaga keamanan data

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan adalah:

1. Strategi yang dilakukan Bapenda DKI Jakarta untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah diantaranya adalah dengan cara melakukan kebijakan intensifikasi dan ekstensifikasi, yang mana dalam strategi tersebut terdiri atas :
 - A. **Intensifikasi**
 - a. Melakukan perubahan dan penyempurnaan Peraturan Pajak Daerah,
 - b. Pengembangan digitalisasi layanan pemungutan pajak daerah,
 - c. Pemutakhiran data sensus pajak daerah untuk pemetaan potensi pajak daerah,
 - d. Pembaruan dan penyempurnaan data subjek dan objek pajak daerah,
 - e. Pemeriksaan kepada wajib pajak yang melakukan *self-assessment* dengan menggunakan data potensi dan intelijen pajak daerah,
 - f. *Law Enforcement* dalam proses penagihan piutang dan *cleansing* data piutang pajak daerah,
 - B. **Intensifikasi**
 - a. Membentuk satuan tugas khusus untuk mengintegrasikan dan bertanggung jawab dalam proses pelaksanaan,
 - b. Berkoordinasi dengan instansi dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat,
 - c. Melakukan inisiasi wajib pajak baru berdasarkan pendataan di lapangan.
2. Apabila ditinjau dari data target dan realisasi penerimaan pajak daerah yang direkap oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta selama tahun 2018-2021, rasio efektivitas penerimaan pajak telah menunjukkan rasio yang cukup efektif atau hampir mendekati penerimaan yang ditargetkan. Hal ini terjadi karena proses pelaksanaan pelayanan dan penagihan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta telah dilakukan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku serta telah mengikuti SOP yang ditetapkan.
3. Apabila ditinjau dari hasil yang diperoleh, setelah implementasi pelayanan perpajakan berbasis digital melalui *coretax* rasio penerimaan menunjukkan peningkatan yang signifikan, menjadi sangat efektif. hal ini mengindikasikan implementasi *coretax* tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat akurasi data dan mempercepat proses administrasi, sehingga dapat membantu pemerintah dalam mencapai target penerimaan dengan lebih mudah dan akurat.
4. Apabila ditinjau dari hasil kepatuhan wajib pajak setelah adanya implementasi pelayanan perpajakan berbasis digital melalui *coretax* tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap Surat Pemberitahuan Pajak Terutang belum menunjukkan rasio yang efektif. Namun, jika dilihat dari persentase yang diterima, sudah menunjukkan arah yang lebih baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem digital dapat memberikan dampak positif meskipun belum sepenuhnya optimal.
5. Faktor yang menghambat setelah implementasi pelayanan perpajakan berbasis digital melalui *coretax* adalah gangguan *server* yang sering terjadi, koneksi internet yang tidak stabil, serta proses audit dan sertifikasi keamanan sistem yang belum selesai, dan layanan *coretax* yang belum sepenuhnya terintegrasi mengakibatkan kesulitan dalam menghubungkan berbagai sistem dan data, sehingga hal tersebut dapat mengurangi nilai efektivitas dan efisiensi keseluruhan dari layanan *coretax*.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran untuk Badan Pendapatan Daerah dan peneliti selanjutnya, antara lain :

1. Badan Pendapatan Daerah

- 1) Meningkatkan kembali kapasitas *server* dan mengadopsi teknologi *cloud* untuk memastikan stabilitas dan *uptime* yang tinggi, selain itu lakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala untuk mengurangi risiko gangguan teknis.
- 2) Lakukan audit keamanan secara berkala dan berikan pelatihan tentang praktik terbaik dalam menjaga keamanan data, selain itu diperlukan implementasikan protokol keamanan data yang ketat, termasuk enkripsi data dan firewall yang kuat.

- 3) Lakukan perkembangan sistem agar dapat lebih terintegrasi lebih baik. Selain itu, pastikan sistem mampu berkomunikasi secara efektif dengan platform digital lain yang digunakan oleh pemerintah daerah maupun pusat, guna menciptakan ekosistem layanan perpajakan yang lebih efisien dan koheren.

2. Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah

- 1) Berikan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.
- 2) Libatkan komunitas lokal dalam kegiatan sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.

3. Peneliti Selanjutnya

- 1) Lakukan penelitian lebih lanjut tentang dampak spesifik dari digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta lakukan Analisis bagaimana faktor-faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi, mempengaruhi efektivitas sistem *coretax*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sani Alhusain & Ariesty Tri Mauleny. (2017). *Kebijakan Dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dalam Pembangunan Nasional* (C. M. Firdausy (ed.); Get 1). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Al., R. H. et. (2022). *Hambatan-Hambatan Dalam Implemetasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Daerah*. 5(3).
- Bryan J. Kaleb, Victor Lengkong. (2019). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*. 7(1), 781–790.
- Candra Nora Galuh, & Asmarani. (2020). Ini 6 Permasalahan Upaya Optimalisasi Pajak Daerah. *DDTC News*.
- Edwin Nurdiansyah (2020). *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah*. 2, 512–524.
- Hanifa, J. H. (2022). *Pengaruh Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Bandung Tahun 2016-2020*. 2(2), 131–142.
- Khairunnisa, S. (2022). *Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Dari Sektor Pajak Hotel Kota Bandung Di Masa Pandemi*. 12.
- Nasir, M. S. (2019). Analisis Sumber-Sumber Pendapatan Asli Daerah Setelah Satu Dekadeonomi Daerah. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 2(1), 33–35.
- News, D. (2022). UU Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. *Detik News*.
- Nursafitri. (2019). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Intensifikasi Dan Ekstensifikasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Enrekang. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*.
- Peraturan Pemerintah Daerah. (2024). *Peraturan daerah provinsi daerah khusus ibukota Jakarta tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Nomor 01 Tahun 2024)* (p. 3).
- Peraturan Pemerintah RI. (2022). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2022)*.
- Saifuddin, R. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Informasidalampeningkatan Pendapatan Asli Daerah*. 8(2).
- Tobing, A. G. L. (2024). *Pemprov DKI Terbitkan Perda No 1/2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah*.