BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang memiliki peranan penting dalam menyokong pembiayaan pembangunan nasional, baik di tingkat pusat maupun daerah. Undang -Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah memberikan kewenangan bagi pemerintah daerah untuk menggali potensi penerimaan asli daerah melalui pemungutan pajak daerah. Salah satu pajak yang termasuk dalam pajak daerah kabupaten/kota adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yaitu pajak yang dikenakan terhadap bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh individu maupun badan (Nasira, 2025). Salah satu dampak dari adanya perubahan global yang terjadi di seluruh dunia atau disebut juga Era Globalisasi adalah pemanfaatan teknologi, Semakin banyak perubahan global yang terjadi berarti masyarakat dituntut untuk bisa memanfaatkan teknologi yang ada dalam kehidupannya (Rahmadanita, 2021).

Era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Di Indonesia sudah banyak instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik berbasiss *e-government*. Pelayanan yang berbasis elektronik mengefisiensikan biaya dan waktu sehingga

diharapkan dapat mengembalikan *trust society* masyarakat kepada pemerintah dengan kinerja pelayanan publik yang semakin baik. Guna menciptakan pelayanan publik yang baik, pemerintah juga perlu peran serta dan kontribusi dari masyarakat, salah satunya dengan membayar pajak tepat waktu, karena pajak memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan nasional atau daerah (Prajatama,2022) Upaya pemanfaatan globalisasi dalam konsep *Good Governance* telah dijalankan Pemerintah melalui program-program Pemerintah berbasis elektonik atau disebut *Electronik Government*.Sehingga pemanfaatan globalisasi dalam konsep *Good Governance* menciptakan bentuk pelayanan Pemerintah berbasis elektronik yaitu program pembayaran pajak. E-PBB salah satu bentuk inovasi program pemerintah dalam pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan secara elektronik. E-PBB juga adalah salah satu bentuk pemanfaatan *elektronik government* dalam bentuk jasa. Penerapan E-PBB bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan layanan informasi dan pembayaran pajak secara elektronik, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta mempercepat proses penyampaian SPPT secara digital (Fidiyanti, 2015).

Menurut data dari Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (2025) total penerimaan pendapatan dari pajak bumi dan bangunan-P2 sebesar 20. 424.620.806 menurun di bandingkan dengan Tahun 2024 sebesar 25.628.512.318, dan Tahun 2023 sebesar 17.170.909.011. Sehingga Pemerintah Kota Batu melalui Badan Pendapatan Daerah terus berupaya meningkatkan penerimaan dari sektor

pajak termasuk Pbb-p2, guna memperkuat kemampuan fiskalnya dalam membiayai pembangunan daerah. Pada Tahun 2023 Badan Pendapatan Daerah sudah melakukan beberapa perubahan dalam sistem pelayanannya untuk mengikuti teknologi informasi yang sedang berkembang di masyarakat salah satunya Badan Pendapatan Daerah Kota Batu meluncurkan suatu inovasi yaitu e-PBB, di dalam e-PBB ini wajib pajak dapat mencetak e-SPPT yang bisa diakses dan dicetak sendiri oleh wajib pajak melalui website Bapenda.batukota.go.id

Namun, berdasarkan hasil di lapangan digitalisasi belum sepenuhnya diikuti oleh wajib pajak, Banyak masyarakat yang masih memilih membayar pajak secara manual karena keterbatasan literasi teknologi dan akses internet, terutama di wilayah perbukitan dan banyak kawasan perdesaan yang sulit dijangkau. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen pemerintah dalam mengelola kebijakan dan program yang dijalankan. Manajemen adalah proses yang terdiri dari aktivitas perencanaan, pengaturan, penggerakan dan pengendalian, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran hasil yang diwujudkan dengan cara penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya mengacu pada tujuan yang ditetapkan dan bagaimana proses untuk mencapai tujuan tersebut. Elmi (2012) fungsi manajemen publik yang efektif harus mampu memadukan perencanaan strategis, pelaksanaan operasional, koordinasi antarunit, dan pengawasan yang terukur agar organisasi publik dapat mencapai tujuan secara efisien dan akuntabel.

Keberhasilan pengelolaan e-PBB tidak hanya bergantung pada aspek administrasi dan teknis pemungutan, tetapi juga pada kemampuan manajerial pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi manajemen secara utuh, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Di sisi perencanaan (Renstra) E-PBB termasuk dalam program pengelolaan pendapatan daerah yang menargetkan pertumbuhan pajak 4% pertahun, namun dalam pelaksaannya pada Tahun 2023-2024 meningkat tetapi pada tahun 2025 mengalami penurunan. Berdasarkan latar belakang tersebut Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Manajemen pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui E-PBB di badan pendapatan daerah kota batu" Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui Manajemen apa yang dilakukan oleh pemerintah badan pendapatan daerah kota batu dalam meningkatkan pajak bumi dan bangunan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, rumusan masalah yang akan dikaji adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui e-PBB di badan pendapatan daerah kota batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui e-PBB di badan pendapatan daerah kota batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui e-PBB di badan pendapatan daerah kota batu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui e-PBB di badan pendapatan daerah kota batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan manfaat penelitian ini dibagi atas dua yaitu:

1. Manfaat praktis

   Manfaat praktis dalam penelitian ini merupahkan sumbangsi pemikiran sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam mengembangkan manajemen pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui E-PBB di badan pendapatan daerah kota batu.

2. Manfaat akademis

   Manfaat akademis dalam penelitian ini merupahkan sebagai media referensi bagi peneliti berikutnya dan pertimbangan bagi peneliti lainnya yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis tentang Manajemen pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui E-PBB di badan pendapatan daerah kota batu.