

**EFEKTIVITAS APLIKASI *MOBILE* SAMPADE DALAM PELAYANAN  
PAJAK DAERAH**

**(Studi di Kantor Bapenda Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Pengajuan Skripsi**



**OLEH  
STEPANUS DAPPA  
NIM. 2016210164**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG  
2020**

## **RINGKASAN**

Sejalan dengan upaya peningkatan dan penggalian sumber-sumber pendapatan daerah, Pemerintah Kota Malang secara aktif berupaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perpajakan, serta menggali sumber-sumber pendapatan daerah khususnya penerimaan yang berasal dari Daerah Kota Malang itu sendiri. dengan adanya inovasi pelayanan dapat mengurangi keterikatan pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pemerintah Daerah Kota Malang menginovasi pelayanan pajak Daerah sampade dalam pelayanan pajak yang lebih efektif dan efisien. Sebab Program Sampade dengan aplikasi Android diharapkan benar-benar memberikan suatu inovasi yang dapat mempermudah serta memperlancar layanan yang diperuntukkan kepada masyarakat serta informasi perpajakan daerah yang dapat dicapai dengan aplikasi sampade. Masyarakat dapat langsung membuka informasi perpajakan yang diperlukan mulai dari mengecek biaya pajak yang harus dibayar, hingga objek pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

**Kata kunci : Efektivitas, Aplikasi *Mobile* SAMPADE.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan mutu pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kapabilitas teknis pegawai dibidang perpajakan. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur seperti perluasan layanan yang terintegrasi, pemanfaatan sistem informasi, teknologi yang memungkinkan dan mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi keharusan dan tanggung jawab.

Rancangan inovasi pelayanan publik BP2D Kota Malang juga diharapkan mampu menyelesaikan persoalan pembayaran pajak yang seringkali menjadi keluhan masyarakat Kota Malang yang sibuk bahkan jarak yang terlalu jauh dari pusat kota. adanya inovasi pelayanan mampu menjawab persoalan-persoalan sehingga wajib pajak menjalankan keharusan memenuhi kewajiban dan mendaftarkan data diri sebagai Wajib Pajak secara manual di karena layanan aplikasi Sampade dengan pensisteman Android terdapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi wajib pajaknya dan informasi tentang pajak daerah yang dapat akses dengan aplikasi sampade. Agar masyarakat Kota Malang mengetahui tunggakan maupun jumlah wajib pajak dan bahkan pelaporan serta mendaftarkan sebagai Wajib Pajak dan diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP)

Aplikasi ini menjadi harapan maupun tolak ukur dalam memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat. adanya aplikasi ini masyarakat setidaknya tidaknya harus bertatap muka atau bertemu langsung dengan pegawai pelayanan

pajak (Bapeda) dalam memenuhi wajib pajak. dengan aplikasi *android* wajib pajak boleh mengakses informasi-informasi layanan pajak, tunggakan pajak dan jumlah pajak yang wajib dilunasi.

Dari penjelasan diatas peneliti mencoba memaparkan persoalan  
**“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SAMPADE DALAM PELAYANAN DI KANTOR PAJAK”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

melatarbelakangi judul masalah yang diangkat, sehingga periset mencoba menelaah sejumlah masalah yang diteliti. Masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sampade Dalam Pelayanan Kantor Pajak?
2. Apa saja penyebab atau Penghambat Penggunaan Aplikasi Sampade dalam Pelayanan Kantor Pajak?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Peneliti bertujuan mencermati persoalan-persoalan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Aplikasi Sampade di Kantor Bapeda.
2. Untuk mengetahui keadaan atau peristiwa yang menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi Sampade di Kantor Bapeda.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mendatangkan sesuatu yang berguna baik peneliti sendiri, masyarakat serta pihak terkait yaitu Kantor Bapeda sebagai sasaran penelitian. adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain:

##### **1. Manfaat Praktis**

- a. Sebagai peneliti berharap memperoleh sesuatu wawasan pengetahuan baru dalam penelitian Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sampade Pada Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Kepada wajib pajak diharapkan dapat mengetahui informasi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sampade pada Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak.
- c. Bapeda sebagai penyedia layanan publik, topik penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah yang efektif

##### **2. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian dimaksudkan dapat memberikan sumbangsi dalam ilmu pengetahuan di bidang Pajak Daerah di Kota Malang.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi peneliti selanjutnya dalam pelayanan Pajak Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affifudin, Saebani. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Agustinova, Danu Eko. 2015. Mamahami Metode Penelitian Kualitatif Teori da Praktik. Yogyakarta : Calpulis.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press.
- Mahmudi, 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2009. Perpajakan edisi revisi 2009. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Mambagun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Pustaka Setia.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT. BUMI Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi . Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rahayu, Kurnia Siti. 2010. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sampara, Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.
- Siagian, P. S. 2006. Kepemimpinan Organisasi dan Perilaku Administrasi. Jakarta : Haji Masagung.
- Siti, Kurnia. Rahayu, 2010 .PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifm dab R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukardi. 2013. Metodologi penelitian pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta Penerbit Bumi Aksara, 2013.

**Jurnal :**

Ati,Rosliyati. Universitas Galuh Ciamis, Analisis Penggunaan *E-Filing* Untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Vol. 2, No. 1, 2014.

Larasati,Citra, Dewi, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Jurnal Administrasi Publik. inovasi pelayanan aplikasi *mobile* SAMPADE, Vol. 9No. 1 (2020).

Finny,Tania. Rachdianti, Endang Siti Astuti, Heru Susilo. Universitas Brawijaya, Pengaruh Penggunaan E-Tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Vol. 11 No. 1, 2016.

Rizki,Yudhi. Dewantara, Universitas MBrawijaya, Sistem Informasi Onlin Berbasis Aplikasi Mobile (SAMPADE) Untuk Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Vol. 1, No. 1, 2018.

### **Undang-undang :**

Undang-undang republik indonesia nomor 28 tahun 2019 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/28tahun2009uu.htm>

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

<https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf>

UU Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara.

<https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/UU17-2003KeuanganNegara.pdf>