

**UPAYA PEMERINTAH DALAM MENANGANI PELANGGARAN
TAPPING BOX DI KOTA MALANG**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh

Dian Lovitasari

20031000027



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

UPAYA PEMERINTAH DALAM MENANGANI PELANGGARAN

***TAPPING BOX* DI KOTA MALANG**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh

Dian Lovitasari

20031000027



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2024

MOTTO

“We live in a world where we have to work hard to get what we want” (Kim Jisoo Blackpink)

“Practice never lies” (Diamond No Ace II)

Kupersembahkan

Kepada :

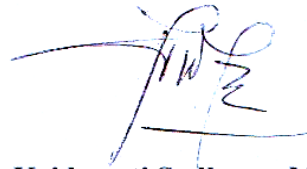
Keluarga besarku,

Almameterku

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **UPAYA PEMERINTAH DALAM MENANGANI
PELANGGARAN *TAPPING BOX* DI KOTA
MALANG**
2. Disusun Oleh : Dian Lovitasari
3. NIM : 20031000027
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui pada : 5 Februari 2024.

Menyetujui,
Pembimbing I



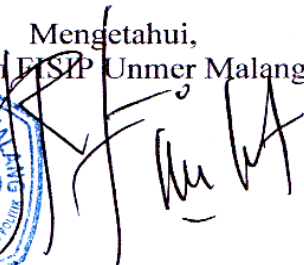
Dr. Kridawati Sadhana, MS
NIK. 267/FS

Menyetujui,
Pembimbing II



Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP
NIK. 949/FS

Mengetahui,
Dekan F.SIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Dian Lovitasari telah dipresentasikan di hadapan tim penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Februari 2024

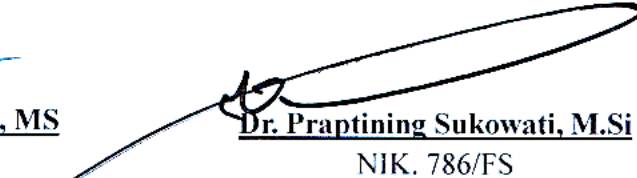
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji


Ketua


Dr. Kridawati Sadhana, MS
NIK. 267/FS

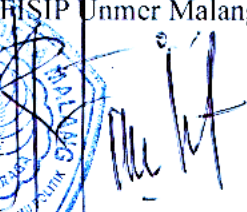
Sekretaris


Dr. Praptining Sukowati, M.Si
NIK. 786/FS

Anggota


Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si
NIK. 1275/YPTM

Mengetahui,
Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DIAN LOVITASARI
NIM : 20031000027
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.1/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 5 Februari 2024

Yang Menyatakan



Dian Lovitasari

ABSTRAK

Kota Malang telah mengimplementasikan *monitoring* pajak *online* melalui alat perekam pajak. Badan Pendapatan Daerah atau yang disingkat Bapenda memiliki kewenangan untuk mengelola pendapatan daerah salah satunya penerimaan pajak daerah. Penerimaan pajak daerah bersumber dari hasil pemungutan pajak. Berdasarkan sifat, terdapat 3 bentuk pemungutan pajak daerah antara *lain self assessment system, official assessment system, dan withholding system*. Dalam penerapannya, *self assessments sytem* dipertujukan bagi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir. Akan tetapi *self assessment system* memiliki kekurangan karena transparansi dan akuntabilitas yang dilaporkan oleh wajib pajak. Untuk itu hadir sebuah inovasi alat perekam pajak untuk menutup kekurangan dari *self assessment system*. Disamping itu, alat perekam pajak dipertujukan agar dapat meningkatkan realisasi pajak daerah dan memastikan presentasi kenaikan pajak daerah di tahun mendatang. Namun, terdapat temuan pelanggaran alat perekam pajak seperti menonaktifkan alat perekam pajak, pemindahan mesin kasir yang telah dilengkapi alat perekam, dan akun yang tidak tersambung dengan alat perekam pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya pemerintah dalam menangani pelanggaran *tapping box* di Kota Malang. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini terdiri dari 1 kepala bidang pengendalian pajak daerah, 1 staff subbidang pembinaan dan keberatan, dan 1 staff subbidang pengawasan, penagihan, dan penindakan Badan Pendapatan Daerah. Analisa data menggunakan teori Dr. Lexy J.Moleong yang dimulai dari pengumpulan data kemudian data dibentuk dalam abstrak sehingga dapat diidentifikasi inti sumber data dalam bentuk tabel coding maupun kategori.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya penindakan yang dilakukan menerapkan nilai manajemen pada setiap indikator. Hal ini ditunjukkan pada indikator pertama yaitu sosialisasi terkait *e-tax* telah dilaksanakan bulan november 2023 dengan di organisir oleh subbidang pembinaan dan keberatan yang dimulai dari penentuan lokasi, *rundown*, siapa dan berapa banyak yang hadir, kemudian materi, untuk dibawa ke pimpinan agar segera dilakukan penyebaran undangan sosialisasi yang dilakukan oleh subbidang pengawasan, penagihan dan penindakan. Indikator kedua yaitu komitmen yang dijalankan berupa pemberlakuan sanksi dari hasil pengawasan yang telah dilakukan oleh subbidang pengawasan, penagihan dan penindakan atas kesanggupan mengikuti *monitoring online* berdasarkan form yang diisi saat keberlangsungan sosialisasi. Perhitungan sanksi dilakukan di kantor dengan pengkalian omset yang dilaporkan dengan yang dimiliki sistem monitoring Bapenda. Dilanjut indikator rencana yang dilakukan subbidang pengawasan yaitu pengumpulan data dari sistem monitoring maupun pengawasan lapangan yang kemudian diajukan kepada pimpinan. Kemudian dari hasil tersebut dilakukan pemanggilan pemeriksaan pada wajib pajak untuk hadir pemeriksaan. Dan bila wajib pajak tidak hadir hingga pemanggilan pemeriksaan ke tiga maka akan dilakukan operasi gabungan. Setelah itu indikator strategi yang dilakukan selama operasi gabungan berupa kerahasiaan data dan keterlibatan mitra dengan dikoordinir pejabat Bapenda untuk mengecek kondisi *e-tax*. Kegiatan operasi gabungan rutin dijalankan pagi maupun malam hari karena menyesuaikan jam operasional wajib pajak yang disidak. Terakhir indikator anggaran yang dikeluarkan tidak ada selama penanganan hal tersebut melainkan berupa tindakan dalam memaksimalkan fungsi pengawasan dengan Bapenda mengajak masyarakat untuk mengawasi pajak dengan unggah transaksi pembelian pada objek pajak yang telah terpasang alat perekam pajak. Dari unggahan tersebut, masyarakat akan mendapatkan nomor undian yang dapat ditukarkan saat Gebyar Sadar Pajak. Kegiatan ini telah diadakan pada bulan Juli 2023 di Kayutangan Heritage dan malam pertengahan tahun baru di Balai Kota Malang.

Kata kunci : *self assessment system*, pengawasan, *tapping box*, upaya

ABSTRACT

Malang City has implemented *online tax monitoring* through a tax recorder. The Regional Revenue Agency or abbreviated as Bapenda has the authority to manage regional income, one of which is regional tax revenue. Local tax revenue comes from the results of tax collection. Based on the nature, there are 3 forms of local tax collection including *self assessment system, official assessment system, and withholding system*. In its application, the self-assessment system is intended for hotel tax, restaurant tax, entertainment tax, and parking tax. However, the self-assessment system has shortcomings due to the transparency and accountability reported by taxpayers. For this reason, there is an innovative tax recording device to cover the shortcomings of the self-assessment system. In addition, tax recording devices are intended to increase local tax realization and ensure the presentation of local tax increases in the coming year. However, there are findings of violations of tax recording devices such as disabling tax recording devices, moving cash registers that have been equipped with recording devices, and accounts that are not connected to tax recording devices.

This research aims to describe and analyze the government's efforts in handling *tapping box* violations in Malang City. The research method used descriptive qualitative. The informants of this research consisted of 1 head of the local tax control sector, 1 staff of the guidance and objection subdivision, and 1 staff of the supervision, collection, and enforcement subdivision of the Regional Revenue Agency. Data analysis uses the theory of Dr. Lexy J.Moleong which starts from data collection then the data is formed in the abstract so that the core data sources can be identified in the form of coding tables and categories.

The results of this study indicate that the enforcement efforts carried out apply management values to each indicator. This is shown in the first indicator, namely socialization related to *e-tax*, which was carried out in November 2023 by being organized by the subdivision of guidance and objections starting from determining the location, *rundown*, who and how many attended, then the material, to be brought to the leadership so that the socialization invitation distribution was immediately carried out by the subdivision of supervision, collection and enforcement. The second indicator is the commitment carried out in the form of imposing sanctions from the results of supervision that has been carried out by the subdivision of supervision, billing and enforcement for the ability to follow *online monitoring* based on the form filled in during the socialization. The calculation of sanctions is carried out in the office by multiplying the reported turnover with that of the Bapenda monitoring system. Followed by indicators of the plan carried out by the supervision subdivision, namely data collection from the monitoring system and field supervision which is then submitted to the leadership. Then from these results, an inspection summons is made to the taxpayer to attend the inspection. And if the taxpayer does not attend until the third inspection summons, a joint operation will be carried out. After that, the strategy indicators carried out during joint operations are data confidentiality and partner involvement coordinated by Bapenda officials to check the condition of *e-tax*. Joint operation activities are routinely carried out in the morning and at night because they adjust the operating hours of the taxpayers being inspected. Finally, the budget indicator issued does not exist during the handling of this matter but in the form of actions in maximizing the supervisory function with Bapenda inviting the public to supervise taxes by uploading purchase transactions on tax objects that have tax recording devices installed. From the upload, the community will get a lottery number that can be redeemed during the Tax Aware Gebyar. This activity has been held in July 2023 at Kayutangan Heritage and mid-New Year's Eve at Malang City Hall.

Keywords: *self-assessment system, monitoring, tapping box, effort*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan maupun doa dari teman-teman dan lingkungan peneliti, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

1. Ayah, Ibu, dan kakak peneliti yang telah memberikan dukungan moral maupun finansial serta doa yang tiada henti selama pendidikan hingga pengerjaan skripsi.
2. Teman-teman peneliti yang tanpa berhenti memberikan semangat, dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan hingga perjalanan skripsi yang telah kita lalui bersama.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi banyak mengalami kendala. Namun berkat Tuhan Yang Maha Esa dan bantuan dari berbagai pihak, kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Pada kesempatan yang sungguh berharga ini, tak lupa penulis menghanturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, dan pemikiran dalam penelitian ini, terutama kepada :

1. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS sebagai dosen pembimbing I telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi;
2. Bpk. Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing II telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi;
3. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang memberikan sumbangsih ilmu yang mendukung selama penulisan skripsi;
4. Kepala bidang dan pegawai Badan Pendapatan Daerah yang membantu peneliti selama proses penelitian;
5. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Pemerintah Dalam Menangani Pelanggaran *Tapping Box* Di Kota Malang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Merdeka Malang.

Maka, dalam kesempatan ini peneliti turut menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi, S.E sebagai Rektor Universitas Merdeka Malang;
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristis, S.Sos., M.AB sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang;
3. Bpk. Chandra Dinata, S.Sos., MPA sebagai Kepala prodi Administrasi Publik;
4. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS sebagai dosen pembimbing I telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi;
5. Bpk. Akbar Pandu Dwinugraha, S.AP., M.AP sebagai dosen pembimbing II telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi;
6. Selurun dosen program studi Administrasi Publik yang memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan selama peneliti menjalani pembelajaran;

7. Kepala bidang dan pegawai Badan Pendapatan Daerah yang membantu peneliti selama proses penelitian;
8. Keluarga besar peneliti yang telah memberikan dukungan selama proses pembelajaran hingga penyusunan skripsi;
9. Teman-teman peneliti yang berada di samping peneliti selama proses pembelajaran hingga penyusunan skripsi.

Tak lupa peneliti juga haturkan untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Akhir kata peneliti menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, peneliti masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan peneliti. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

Malang, 5 Februari 2024

Peneliti

Dian Lovitasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Teori Manajemen.....	10
2.1.1 <i>Reward</i>	13
2.1.2 <i>Punishment</i>	14
2.2 Teori Pelayanan Publik.....	15

2.3 Teori Pengawasan	18
2.4 Konsep Pemerintah Daerah	19
2.5 Konsep Pajak Daerah	22
2.6 Konsep <i>Tapping Box</i>	26
2.7 Mekanisme Pelayanan Pelanggaran	29
2.8 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3 Teknik Analisis Data.....	36
3.4 Informan Penelitian	37
3.5 Teknik Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	40
4.1.1 Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	42
4.1.2 Susunan Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.....	43
4.1.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	44
4.2 Penyajian Data.....	47
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
HASIL CEK PLAGIASI	97
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan Pemerintah Kota Malang	2
Tabel 1.2	Pendapatan Pajak Daerah Kota Malang	3
Tabel 2.1	Jenis pajak daerah dari <i>official assessment system</i>	24
Tabel 2.2	Jenis pajak daerah dari <i>self assessment system</i>	25
Tabel 4. 1	Pegawai ASN Tingkat Pendidikan Berdasar Gol/Ruang.....	43
Tabel 4. 2	Pegawai ASN Berdasar Jabatan.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	<i>Tapping Box</i>	5
Gambar 1. 2	Peletakan <i>tapping box</i>	6
Gambar 2. 1	<i>Server Data Capture</i>	29
Gambar 2. 2	Mekanisme <i>Server Data Capture</i>	28
Gambar 3. 1	Proses analisa data.....	36
Gambar 4. 1	BAPENDA Kota Malang	41
Gambar 4. 2	Struktur BAPENDA Kota Malang	46
Gambar 4. 3	Sosialisasi E-Tax pada 28 November 2023 di Hotel Savana...50	
Gambar 4. 4	Sosialisasi E-Tax, 28 November 2023 di Hotel Savana	52
Gambar 4. 5	Unggahan sosialisasi e-tax pada Instagram BAPENDA.....	54
Gambar 4. 6	Formulir Pernyataan Mengikuti E-Tax.....	56
Gambar 4. 7	Formulir Pendataan Wajib Pajak	56
Gambar 4. 8	Undangan Pemeriksaan	61
Gambar 4. 9	Unggahan operasi gabungan.....	63
Gambar 4. 10	Operasi gabungan bersama Satpol PP.....	63
Gambar 4. 11	Pelaksanaan apel sebelum operasi gabungan	65
Gambar 4. 12	Pelaksanaan operasi gabungan bersama Satpol PP	69
Gambar 4. 13	Pemasangan stiker pada wajib pajak	73
Gambar 4. 14	Unggah transaksi pembelian pada scan e-tax.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Lobby</i> Bapenda	99
Lampiran 2. Wawancara bersama DHP	99
Lampiran 3. Wawancara bersama DED	100
Lampiran 4. Wawancara bersama AIP	100
Lampiran 5. Wawancara bersama SCP	101

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dian Lovitasari lahir di kota Malang, Provinsi Jawa Timur pada tanggal 29 Mei 2001. Seorang putri dan sebagai bungsu dari pasangan Ignatius Sochefbul Arief dan Dyah Sundari.

Penulis memulai pendidikan formal di SDK Mardi Wiyata II Malang yang berlokasi di Jl. Semeru No.36, Oro-oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang pada tahun 2007 dan tamat tahun 2013. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPK Mardi Wiyata yang berlokasi di Jl. Semeru No.34, Oro-oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang dan tamat pada tahun 2016. Dilanjut penulis melanjutkan pendidikan di SMK Cor Jesu Malang yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.55, Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang dan selesai pada tahun 2019. Di tahun berikutnya, penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Merdeka Malang program studi Administrasi Publik, program Strata Satu (S1).

Dengan kedisiplinan dan motivasi untuk belajar, penulis telah berhasil menyelesaikan program sarjana dan pengerjaan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif untuk dunia pendidikan.