LAPORAN AKHIR

PENGELOLAAN DATA PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU MELALUI *WEBSITE* ePonti PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

Oleh:

AHMAD FAUZI
NIM : E0061231018

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

LAPORAN AKHIR

PENGELOLAAN DATA PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU MELALUI *WEBSITE* ePonti PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

Oleh:

AHMAD FAUZI
NIM : E0061231018

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGELOLAAN DATA PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU MELALUI *WEBSITE* ePonti PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada;

Diajukan Oleh:

AHMAD FAUZI
NIM : E0061231018

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 22 Juli 2026

Drs. Sugino, M.Si.
NIP. 196609041995121001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGELOLAAN DATA PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU MELALUI *WEBSITE* ePonti PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

AHMAD FAUZI
NIM : E0061231018

Telah Disidangkan
Pada Tanggal 27 Agustus 2026

Drs. Sugino, M.Si. Pembimbing
NIP.196609041995121001

Rasidar, S.E, M.Si Penguji
NIP.196808252007012001

Pontianak, 27 Agustus 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP 197205212006041001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Ahmad Fauzi
NIM	: E0061231018
Jurusan	: Diploma III
Program Studi	: Administrasi Perkantoran
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul	: Pengelolaan data Pajak barang dan Jasa Tertentu melalui *Website* ePonti Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di Program Studi, Fakultas atau Perguruan tinggi yang lain. Sepanjang sepengetahuan saya, dalam Laporan Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain atau institusi lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam Laporan Akhir ini dan saya cantumkan dalam daftar Pustaka di Laporan Akhir ini.

Pontianak, 27 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan



AHMAD FAUZI

E0061231018

MOTTO HIDUP

"Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya."

(Qur'an Surah Yasin 36:40)

"Yang Tertakar Tidak Akan Tertukar"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ini sebagai wujud penghambaan, ikhtiar, dan doa yang senantiasa dipanjatkan dalam setiap langkah kehidupan. Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang tiada henti sehingga penulis diberikan kekuatan, kesabaran, kesehatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Tiada daya dan upaya tanpa pertolongan-Nya, dan hanya kepada-Nya penulis berserah diri. Semoga karya sederhana ini menjadi bagian dari amal kebaikan serta memberikan manfaat bagi penulis maupun semua pihak yang membacanya.

Dengan penuh rasa cinta, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ibu **Mintarsih** dan Ayah **Baharudin**, yang telah menjadi alasan terbesar di balik setiap langkah perjuangan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, serta doa yang senantiasa kalian panjatkan demi masa depan anakmu ini. Berkat cinta dan perjuangan kalian, penulis dapat tumbuh, memperoleh pendidikan yang layak, serta memiliki kesempatan untuk meraih cita-cita yang selama ini diimpikan.

Ucapan terima kasih pun rasanya tidak akan pernah cukup untuk membalas seluruh pengorbanan yang telah kalian berikan. Setiap tetes keringat, setiap pengorbanan, setiap nasihat, dan setiap doa yang kalian panjatkan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan setiap proses yang

tidak selalu mudah. Di setiap langkah kehidupan, penulis selalu menyadari bahwa keberhasilan yang diraih hari ini bukanlah hasil perjuangan seorang diri, melainkan buah dari kasih sayang, keikhlasan, dan pengorbanan luar biasa dari kedua orang tua yang tidak pernah lelah mendampingi dan mendoakan.

Melalui karya sederhana ini, penulis ingin menyampaikan rasa bangga dan cinta yang begitu besar kepada Ibu dan Ayah. Semoga persembahan ini menjadi bukti kecil bahwa setiap perjuangan yang telah kalian lakukan tidaklah sia-sia. Penulis juga memohon doa agar senantiasa diberikan kesehatan, kekuatan, dan kesempatan untuk terus berbakti, membahagiakan, serta menjadi anak yang dapat membanggakan kalian di dunia maupun di akhirat. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, keberkahan, kesehatan, umur yang penuh manfaat, serta kebahagiaan kepada Ibu dan Ayah dalam setiap langkah kehidupan.

~ Dari anakmu yang selalu mencintai dan menyayangi kalian, Ahmad Fauzi ~

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Adapun judul penulisan Laporan Akhir, berdasarkan hasil observasi dan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak, fokus penulisan dalam laporan ini adalah .: **"PENGELOLAAN DATA PAJAK BARANG DAN JASA MELALUI *WEBSITE* ePonti PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK"**

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Drs. Sugino, M.Si. selaku Pembimbing Laporan Akhir. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura.
2. Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
3. Rasidar, S.E, M.Si, selaku Dosen Penguji Ujian Laporan Akhir
4. Wakil-wakil Dekan/ Dosen / karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
5. Ruli Sudira, SE, selaku Kepala Badan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak
6. Staf / Pegawai dilingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak

7. Dosen/karyawan lingkungan D3 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
8. Keluarga besar penulis, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas doa dan dukungan dan juga motivasi disetiap proses penulis, semoga kehidupan kita selalu dipeluk bahagia dan selalu dalam lindungan Allah SWT
9. Hany Anwari Putri, penulis mengucapkan banyak terimakasih karena sudah menemani dan mendukung secara langsung proses penulisan dari awal sampai penyelesaian laporan akhir, semoga selalu ada jalan baik untuk kita kedepannya.
10. Sahabat penulis selama kuliah, yang tidak pernah menganggap penulis sebagai saingan , semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan sepanjang masa.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini belum sempurna, oleh karena itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan dapat bermanfaat bagi siapa saja yang mau belajar dan bagi pembaca yang budiman.

Pontianak, 27 Agustus 2026
Penulis

AHMAD FAUZI
E0061231018

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **ii**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penulisan 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 7

1.2.1 Tujuan Penulisan 7

1.2.2 Manfaat Penulisan 7

1.3 Tinjauan Pustaka 9

1.3.1 Pengelolaan 10

1.3.1 Administrasi Perkantoran 16

1.3.2 Pengelolaan Data 19

1.3.3 Sistem Informasi Berbasis *Website* 21

1.3.4 E-Government 23

1.3.5 Pajak Barang dan Jasa Tertentu 25

1.3.6 *Website* ePonti 27

1.3.7 Kinerja Pegawai 28

1.3.8 Sarana dan Prasarana Perkantoran 29

1.4 Metode Penulisan 31
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 31
1.4.2 Teknik Analisa Data 33
BAB II GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK 35
2.1 Sejarah dan Perkembangan 35
2.2 Visi dan Misi 39
2.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak 40
2.3.1 Kepala Badan 41
2.3.2 Sekretariat 41
2.3.3 Bidang Perencanaan, Pengembangan, dan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Berbasis Teknologi Informasi 42
2.3.4 Bidang Pendataan, Penagihan dan Pemeriksaan Pajak dan Retribusi Daerah 43
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak 44
2.4.1 Perumusan Kebijakan di Bidang Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah 44
2.4.2 Pelaksanaan Tugas Dukungan Teknis di Bidang Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah 45
2.4.3 Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah 45
2.5 Prosedur dan Layanan 48
BAB III PELAKSANAAN PKL 50
3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKL 50
3.2 Analisa Data 59
3.2.1 *Planning* (Perencanaan) Dalam Pengelolaan data PBJT Melalui *Website* ePonti 62

3.2.2 *Organizing* (Pengorganisasian) Dalam Pengelolaan data PBJT Melalui *Website* ePonti 65

3.2.3 *Directing* (Pengarahan) Dalam Pengelolaan data PBJT Melalui *Website* ePonti 68

3.2.4 *Controlling* (Pengawasan) Dalam Pengelolaan data PBJT Melalui *Website* ePonti 71

BAB IV PENUTUP 77

4.1 Kesimpulan 77

4.2 Saran 79

DAFTAR PUSTAKA 82

PEDOMAN OBSERVASI xiv

DAFTAR LAMPIRAN xix

DAFTAR RIWAYAT HIDUP xlv

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Halaman Pendaftaran Website ePonti 28
Gambar 2.1 Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak 36
Gambar 3.1 Halaman Pemutakhiran Pada Website ePonti 53
Gambar 3.2 Lapotan Rekapitulasi Potensial Pajak Parkir 54
Gambar 3.3 Halaman Pemutakhiran Webstite ePonti 65

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Tugas Dosen xix
Lampiran 2 Surat Tugas Monitoring dan Evaluasi Mahasiswa PKL xx
Lampiran 3 Surat Permohonan PKL xxi
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai PKL xxiii
Lampiran 5 Surat Balasan Usulan Permohonan PKL xxv
Lampiran 6 Absensi Kehadiran PKL xxvi
Lampiran 7 Lembar Penilaian Mahasiswa PKL xxvii
Lampiran 8 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan xxxi
Lampiran 9 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak xxxi
Lampiran 10 Peta Lokasi BAPENDA Kota Pontianak xxxii
Lampiran 11 Log Book PKL xxxiii
Lampiran 12 Monitoring BPHTB xliii
Lampiran 13 Stiker Peringatan Wajib Pajak Reklame xliii
Lampiran 14 Pemusnahan dan Pengarsipan berkas xliii
Lampiran 15 Pengantaran Surat Undangan Developer Perumahan xliii
Lampiran 16 Pemasangan Banner Ucapan xliii
Lampiran 17 Kegiatan Sosialisasi Pajak Daerah xliii
Lampiran 18 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bidang-bidang Pada BAPENDA xliv
Lampiran 19 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian xliv

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu kegiatan yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengenal dan terlibat secara langsung dalam dunia kerja. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata. Dengan demikian, mahasiswa dapat memahami bagaimana teori yang diperoleh di bangku kuliah diterapkan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan di suatu instansi atau perusahaan.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), penulis ditempatkan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak pada bidang Pendataan, Penagihan dan Pemeriksaan Pajak dan Retribusi Daerah . Selama kegiatan PKL berlangsung, penulis berkesempatan untuk mempelajari berbagai aktivitas administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan pajak daerah, baik yang dilakukan secara langsung kepada wajib pajak maupun melalui sistem informasi yang digunakan oleh instansi. Salah satu kegiatan yang menjadi fokus pengamatan adalah pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) melalui website ePonti. Melalui keterlibatan secara langsung dalam kegiatan tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai proses pendataan, penginputan, verifikasi, pemutakhiran, serta pengelolaan data wajib pajak yang dilakukan oleh instansi dalam mendukung

pelayanan perpajakan daerah. Selain itu, penulis juga memahami pentingnya ketelitian dalam mengelola data agar informasi yang tersimpan pada sistem tetap akurat, mutakhir, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan pelayanan administrasi perpajakan. Pengalaman tersebut memberikan gambaran nyata mengenai penerapan sistem informasi dalam mendukung efektivitas pekerjaan, mempercepat proses pengelolaan data, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui kegiatan PKL ini, penulis juga memperoleh pengalaman kerja yang tidak hanya memperluas wawasan di bidang administrasi perpajakan, tetapi juga meningkatkan kemampuan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja, bekerja sama dengan pegawai, serta memahami prosedur kerja yang diterapkan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

Sebelum pemanfaatan sistem digital, proses pendataan pajak dilakukan secara manual melalui pencatatan dan pengelolaan dokumen yang diperoleh dari pendaftaran maupun kegiatan pendataan di lapangan. Data yang telah diperoleh kemudian diperiksa dan digunakan dalam proses administrasi perpajakan. Proses tersebut membutuhkan ketelitian serta waktu dalam melakukan pencatatan, pemeriksaan, pencarian, dan pemutakhiran data, terutama ketika terdapat perubahan informasi wajib pajak. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan akan pengelolaan data yang lebih mudah, terpusat, dan efisien mendorong pemanfaatan sistem berbasis digital seperti website ePonti. Melalui ePonti, kegiatan penginputan, pencarian, pemeriksaan, pemutakhiran, dan pemantauan data PBJT dapat dilakukan secara lebih terstruktur sehingga mendukung pelaksanaan administrasi perpajakan di BAPENDA Kota Pontianak.

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi saat ini, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam berbagai sektor pemerintahan, termasuk administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, khususnya dalam penginputan dan pengelolaan data (Rama Dina & Ratna, 2025). Dalam aspek administrasi pemerintahan, pengelolaan pajak daerah juga memerlukan dukungan sistem informasi berbasis digital agar data dapat tercatat secara akurat dan terintegrasi (Erfian Panjaitan, 2025). Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peran penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), yang meliputi sektor jasa makanan dan minuman, perhotelan, hiburan, dan parkir.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di tingkat daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota, yang memiliki tugas utama dalam mengelola pendapatan asli daerah. Secara khusus, Bapenda bertanggung jawab dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengelolaan pendapatan daerah, yang meliputi kegiatan perencanaan, penetapan, pemungutan, pelaporan, serta evaluasi terhadap penerimaan daerah (Bria et al., 2026).

Dalam Upaya meningkatkan kualitas dalam pengelolaan data PBJT, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pontianak telah memanfaatkan sistem yang berbasis *website* yang telah diterapkan atau ditetapkan oleh pemerintah pusat, yaitu ePonti, sebagai sarana dalam pendataan, pengelolaan, dan dalam melakukan pemantauan data wajib pajak. Pemanfaatan *website* ePonti ini diharapkan mampu

dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, serta transparansi dalam melakukan pengelolaan data pajak daerah. Namun, dalam menjalankan pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kinerja baik itu ke pegawai itu sendiri maupun terhadap data yang sedang dikerjakan, beberapa contoh yang ditemui dari hasil Praktik Kerja Lapangan yaitu seperti tidak lengkapnya data dari wajib pajak, dalam pelaksanaan yang dialami oleh pegawai yaitu terjadinya kesalahan dalam melakukan proses pemindahan data dimana terkadang melakukan kesalahan dalam pemindahan dari data lapangan ke sistem yang bisa disebut juga kendala di sumber daya aparatur dikarenakan keterbatasan pemahaman aparatur dalam mengoperasikan sistem tersebut secara optimal.

Peran *website* ePonti disini sebagai sarana pengelolaan data Pajak barang dan jasa tertentu di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak sangatlah penting dan sangat signifikan. Penggunaan *website* dan pemanfaatan teknologi dapat memberikan berbagai manfaat yang dapat secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi hasil kinerja. Dalam proses pengelolaan data pasti ada yang namanya perangkat pendukung, perangkat pendukung dalam berjalannya *website* disini mencakupi beberapa hal seperti PC, Monitor (Komputer),dan wi-fi (Internet) ketiga perangkat pendukung disini memiliki keterikatan yang dapat mempengaruhi hasil dari kinerja pegawai demi mencapai tujuan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi barang dan/atau jasa tertentu oleh masyarakat dan menjadi salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pontianak. PBJT meliputi

sektor jasa makanan dan minuman, perhotelan, listrik, hiburan, dan parkir yang pengelolaannya dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Pontianak. Dalam pelaksanaannya, BAPENDA melakukan pendataan wajib pajak, penetapan dan penghitungan pajak, penagihan, serta pengawasan terhadap wajib pajak agar pembayaran pajak dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku supaya Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat meningkat dan dapat berguna untuk Kota Pontianak untuk pengadaan fasilitas dan infrastruktur yang ada di Kota Pontianak itu sendiri. Seiring berkembangnya digitalisasi administrasi pemerintahan, pengelolaan PBJT didukung oleh sistem berbasis *website* seperti ePonti yang digunakan untuk menginput, memperbarui, dan memantau data wajib pajak secara elektronik. Penelitian (Sandewa, n.d.) menunjukkan bahwa penggunaan ePonti dalam pengelolaan pajak hiburan di Kota Pontianak mampu membantu meningkatkan efektivitas pengawasan dan penerimaan pajak daerah, meskipun dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan pengoperasian sistem.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis web dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Penelitian sebelumnya (Dina & Ratna, 2025) menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi pajak digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pajak daerah serta mempermudah pengelolaan data wajib pajak. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan sumber daya manusia, infrastruktur, dan literasi teknologi. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengelolaan data

PBJT melalui *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak dengan menggunakan pendekatan kualitatif guna memahami proses pelaksanaan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi.

Dalam pelaksanaan pengelolaan data PBJT melalui *website* ePonti, setiap pegawai memiliki pengalaman dan kendala yang berbeda dalam menjalankan sistem tersebut. Proses penginputan data, pemindahan data hasil lapangan ke dalam sistem, serta pengoperasian perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet menjadi bagian penting dalam kelancaran administrasi perpajakan daerah. Selain faktor teknis, kemampuan aparatur dalam memahami dan mengoperasikan sistem juga turut memengaruhi efektivitas pengelolaan data PBJT (Rama Dina & Ratna, 2025). Penelitian (Erfian Panjaitan, 2025) juga menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan pemahaman penggunaan sistem informasi masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan administrasi pajak daerah berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana proses pengelolaan data PBJT melalui *website* ePonti dilaksanakan serta kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam pelaksanaannya di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

Pengelolaan data PBJT melalui *website* ePonti menjadi hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam melihat sejauh mana efektivitas sistem tersebut dalam mendukung kinerja di Bapenda Kota Pontianak serta mengidentifikasi hambatan yang dialami atau dihadapi dalam menjalankan sistem ataupun dalam proses pengelolaannya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penulisan adalah pernyataan yang menggambarkan hasil yang ingin dicapai setelah proses penulisan selesai dilaksanakan. Tujuan tersebut menunjukkan arah serta sasaran yang hendak dicapai dalam suatu penulisan, sementara itu, manfaat penulisan merupakan dampak atau kontribusi yang diperoleh dari tercapainya tujuan penulisan, baik secara teoritis maupun praktis.

1.2.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses dalam pelaksaaan pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) dengan melalui *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi ataupun yang dialami selama dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan juga upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pemanfaatan website ePonti sebagai sistem informasi yang mendukung efektivitas pengelolaan data dan pelayanan perpajakan.

1.2.2 Manfaat Penulisan

Penulisan laporan akhir ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) melalui website ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Selain itu, laporan ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja serta meningkatkan kemampuan dalam menyusun karya ilmiah secara sistematis.

Menurut (Cresswell & Cresswell, 2018) bahwa penulis harus menguraikan

siapa yang akan memperoleh manfaat dari hasil penulisan dan bagaimana penulisan tersebut memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik. Dari konsep ini, manfaat penulisan dipahami sebagai:

a. Manfaat teoritis, yaitu kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan literatur.
b. Manfaat praktis, yaitu kegunaan hasil penulisan bagi individu, organisasi, pembuat kebijakan, atau masyarakat.

Manfaat penulisan tugas akhir dari penulisan yang sudah dilakukan baik secara manfaat teoritis maupun manfaat praktis antara lain :

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang administrasi perkantoran dan dalam pengelolaan sistem informasi berbasis digital dalam instansi pemerintahan. Selain itu, Penulisan ini juga diharapkan dapat menjadi referensi serta bahan kajian bagi penulis selanjutnya yang berkaitan dengan pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) melalui sistem yang sudah berbasis *website* dalam meningkatkan efektivitas dalam administrasi dan pelayanan publik yang berguna unruk meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak dalam meningkatkan Pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) melalui *website* ePonti agar

penggunaannya dalam instansi pemerintahan dapat berjalan dengan baik, efisien, dan terorganisir.

b. Bagi Pegawai

Penulisan ini diharapkan dapat membantu pegawai dalam memahami pentingnya pemanfaatan sistem informasi berbasis *website* yang menunjang dalam kegiatan yang berupa administrasi, pendataan, serta pelayanan dalam perpajakan daerah.

c. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pemahaman penulis mengenai pengelolaan data PBJT yang berbasis *website* dalam lingkungan instansi pemerintahan, khususnya pada bidang administrasi perkantoran.

d. Bagi Pembaca atau Penulis Selanjutnya

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau bahan perbandingan bagi penulis selanjutnya yang berkaitan dengan pengelolaan data, sistem informasi berbasis *website*, maupun administrasi perpajakan daerah

1.3 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penulisan ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana proses pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu yang dilakukan melalui sistem yang berbasis *website* ePonti, dalam lingkungan instansi pemerintahan khususnya pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

Dengan adanya tinjauan pustaka ini, penulisan yang dilakukan tidak hanya berdasarkan hasil dari observasi di lapangan, tetapi juga didukung oleh teori dan pendapat para ahli yang relevan dengan topik penulisan. Oleh karena itu, tinjauan pustaka juga menjadi acuan dalam membahas proses pengelolaan data PBJT

melalui *website* ePonti serta menganalisis kendala dan upaya yang dapat dilakukan dalam proses pelaksanaanya. Selain itu, kajian pustaka diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat dalam menganalisa hasil penulisan sehingga pembahasan yang disajikan menjadi lebih sistematis, objektif, dan sesuai dengan konsep maupun teori yang telah dikemukakan oleh para ahli.

1.3.1 Pengelolaan

Pengelolaan merupakan salah satu istilah yang berkaitan dengan ilmu manajemen. Secara etimologis, pengelolaan berasal dari kata "kelola" yang dalam bahasa Inggris berarti *to manage*, yaitu suatu proses mengatur, mengurus, atau menangani sesuatu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengelolaan dapat dipahami sebagai bagian dari ilmu manajemen yang mencakup serangkaian proses dalam mengatur dan menangani suatu kegiatan atau sumber daya secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu (Wijayanti et al., 2022).

Pengelolaan memiliki keterkaitan yang erat dengan konsep manajemen karena keduanya sama-sama berkaitan dengan proses mengatur dan mengarahkan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana suatu kegiatan dilaksanakan, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan agar kegiatan dapat berjalan secara terarah dan sesuai dengan tujuan organisasi. Oleh karena itu, konsep manajemen dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami pengelolaan, khususnya dalam melihat bagaimana suatu kegiatan diatur mulai dari tahap perencanaan hingga pengawasan.

Menurut Schoderbek, Cosier, dan Aplin (1988) dalam (Kadarisman & Siswanto, 2024), proses manajemen terdiri atas empat fungsi utama, yaitu *planning*, *organizing*, *directing*, dan *controlling*. Keempat fungsi tersebut memiliki keterkaitan dengan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Griffin dan Stoner. Perbedaannya terletak pada penggunaan istilah *directing* sebagai pengganti *leading*, yang pada dasarnya memiliki makna yang hampir serupa, yaitu memimpin atau mengarahkan. Namun, istilah *leading* memiliki cakupan yang lebih luas karena tidak hanya berkaitan dengan pemberian arahan, tetapi juga mencakup peran pemimpin dalam menggerakkan anggota organisasi. Deskripsi kegiatan masing-masing fungsi adalah sebagai berikut.

a. *Planning* merupakan fungsi yang berkaitan dengan penentuan tujuan dan penyusunan langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Kegiatan dalam fungsi ini meliputi perumusan tujuan, penetapan kebijakan, penyusunan program, penentuan jadwal, penyusunan anggaran, serta penetapan standar sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. Adapun beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan planning ataupun perencanaan yaitu sebagai berikut :

   - Perencanaan harus mampu mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya perencanaan yang matang, setiap tindakan yang akan dilakukan dapat dipertimbangkan terlebih dahulu sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan mencegah timbulnya pengorbanan atau biaya yang lebih besar.

- Perencanaan merupakan kegiatan awal dalam proses manajemen. Perencanaan menjadi dasar dalam pelaksanaan manajemen karena memberikan pedoman, arah, serta gambaran mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- Perencanaan harus mencakup seluruh kegiatan dalam organisasi. Sebagai salah satu fungsi utama manajemen, perencanaan perlu mencakup berbagai kegiatan, seperti pengorganisasian (organizing), pengarahan (directing), koordinasi (coordinating), dan pengawasan (controlling).
- Dalam perencanaan perlu disediakan beberapa alternatif pilihan. Alternatif tersebut dapat berkaitan dengan penggunaan bahan, waktu, tenaga kerja, biaya, maupun sumber daya lainnya sehingga organisasi dapat menentukan pilihan yang paling sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi.
- Perencanaan harus memperhatikan aspek efisiensi dan penghematan. Setiap rencana yang dibuat sebaiknya dapat memanfaatkan sumber daya secara tepat guna sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan hasil yang maksimal dan penggunaan sumber daya yang tidak berlebihan.
- Perencanaan perlu berfokus pada faktor-faktor yang dianggap penting dan mendesak. Oleh karena itu, rencana yang dibuat harus disusun secara jelas, sederhana, dan tidak berbelit-belit agar mudah dipahami serta dilaksanakan.
- Perencanaan harus bersifat fleksibel dan dapat disempurnakan. Hal ini diperlukan karena kondisi organisasi dapat mengalami perubahan sewaktu-waktu, sehingga rencana yang telah dibuat perlu disesuaikan dengan situasi dan kebutuhan yang berkembang.

- Perencanaan harus memiliki strategi agar dapat diterima oleh seluruh pihak yang terlibat. Dengan adanya dukungan dan penerimaan dari pihak-pihak terkait, rencana yang telah disusun akan lebih mudah dilaksanakan dan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

b. *Organizing* merupakan fungsi yang berkaitan dengan pengaturan sumber daya serta pembagian tugas dan tanggung jawab agar kegiatan dapat berjalan secara terarah. Kegiatan dalam fungsi ini meliputi penyusunan struktur organisasi, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab, penetapan prosedur penggunaan sumber daya, perancangan pekerjaan, serta penyusunan uraian tugas. Untuk mewujudkan organisasi yang baik, efektif, dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan, pelaksanaan pengorganisasian perlu memperhatikan beberapa prinsip, prinsip-prinsip pengorganisasian tersebut meliputi:

   - Setiap organisasi harus memiliki tujuan yang jelas, rasional, dan sesuai dengan arah yang ingin dicapai. Tujuan tersebut menjadi dasar dalam menentukan kegiatan serta pembagian tugas dalam organisasi.
   - Dalam suatu organisasi harus terdapat kesamaan tujuan yang ingin dicapai oleh seluruh bagian. Meskipun setiap individu atau unit memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, seluruh kegiatan tetap harus saling berkaitan dan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.
   - Setiap bawahan sebaiknya menerima perintah dan memberikan pertanggungjawaban kepada satu orang atasan. Prinsip ini diperlukan untuk menghindari terjadinya perbedaan perintah, kebingungan, serta tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan.

- Seorang pimpinan harus mampu mengendalikan dan mengarahkan sejumlah bawahan secara efektif. Jumlah bawahan yang dapat dipimpin bergantung pada kemampuan, kecakapan, pengalaman, serta kapasitas pimpinan dalam mengelola bawahannya.
- Pemberian atau pelimpahan wewenang kepada individu maupun kelompok harus dilakukan secara jelas dan efektif. Setiap pihak yang menerima wewenang perlu memahami batas kewenangan serta tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- Wewenang yang diberikan kepada seseorang harus seimbang dengan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Pelimpahan wewenang tidak seharusnya menimbulkan tanggung jawab yang lebih besar ataupun lebih kecil dari kewenangan yang dimiliki.
- Setiap bawahan harus mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada atasan sesuai dengan garis wewenang dan pelimpahan tugas yang telah diberikan. Dengan demikian, hubungan antara wewenang dan tanggung jawab dapat berjalan secara jelas dalam organisasi.
- Tugas, pekerjaan, dan kegiatan yang memiliki keterkaitan atau kesamaan perlu dikelompokkan dalam satu unit kerja atau bagian tertentu. Pembagian tersebut bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih terarah dan sesuai dengan bidang masing-masing.
- Penempatan pegawai pada suatu jabatan harus mempertimbangkan kemampuan, keahlian, dan keterampilan yang dimiliki. Penempatan pegawai

yang tepat sesuai dengan kompetensinya akan mendukung efektivitas organisasi serta membantu tercapainya hasil kerja yang optimal.

- Alur perintah dan wewenang dalam organisasi harus memiliki jenjang yang jelas dari tingkat pimpinan hingga bawahan. Begitu pula dengan alur pertanggungjawaban yang harus mengikuti garis wewenang secara teratur, jelas, dan tidak terputus sehingga komunikasi serta pelaksanaan tugas dapat berlangsung dengan baik.
- Organisasi harus mampu mencapai hasil yang maksimal dengan menggunakan sumber daya dan pengorbanan seminimal mungkin. Oleh karena itu, setiap kegiatan perlu dilaksanakan secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan penggunaan sumber daya yang tepat.
- Organisasi harus memiliki upaya dan strategi yang dapat mendukung keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang. Prinsip ini diperlukan agar organisasi mampu mempertahankan kegiatan dan menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang terjadi.
- Koordinasi diperlukan untuk menyelaraskan dan mengintegrasikan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh setiap bagian dalam organisasi. Dengan adanya koordinasi yang baik, seluruh tindakan dapat berjalan secara terpadu dan tetap terarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

c. *Directing* merupakan fungsi yang berkaitan dengan pemberian arahan dan penggerakan pegawai dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasi. Kegiatan dalam fungsi ini meliputi pemberian motivasi kepada

pegawai, pelatihan dan pengembangan pegawai, pengembangan komunikasi, serta penilaian terhadap gaya kepemimpinan.

d. *Controlling* merupakan fungsi yang berkaitan dengan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Kegiatan dalam fungsi ini meliputi evaluasi hasil pelaksanaan, tindakan perbaikan, penilaian kinerja, pelaporan hasil kegiatan, serta pemantauan kegiatan secara berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan pengelolaan data Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) pada BAPENDA Kota Pontianak, proses tersebut didukung oleh penggunaan website ePonti sebagai sarana pengelolaan data secara digital. Melalui ePonti, data terkait wajib pajak dan objek PBJT dapat diinput, diperbarui, serta diperiksa untuk membantu menghasilkan informasi perpajakan yang lebih terstruktur. Pengelolaan data melalui sistem tersebut juga berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan tugas, seperti memperbarui alamat wajib pajak, memasukkan data usaha baru, memeriksa kesesuaian data, serta melakukan verifikasi terhadap potensi objek pajak. Dengan demikian, pengelolaan data PBJT melalui ePonti menjadi bagian penting dalam mendukung ketertiban administrasi, ketepatan informasi, dan kelancaran pengelolaan pajak daerah di BAPENDA Kota Pontianak.

1.3.1 Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan

terhadap perkerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu bentuk kerjasama. Sebagai suatu fungsi administrasi perkantoran berkaitan dengan manajemen dan pengarahan dari semua tahap operasi perusahaan, yaitu proses pengolahaan data, komunikasi, dan memori organisasi untuk mencapai tujuan tertentu menurut (Sutha, 2018). Menurut (Sutha, 2018) dibuku "Administrasi Perkantoran Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum" fungsi dari admnistrasi perkantoran terdiri dari beberapa bagian sebagai berikut:

a. Fungsi teknis, yaitu fungsi yang mengaplikasikan keterampilan dan berkaitan dengan teknologi guna memproduksi sebuah informasi seperti melalui komputer, mesin tik, dan fax.
b. Fungsi rutinitas pemeliharaan dan duplikasi, yaitu fungsi untuk melakukan aktivitas kearsipan dan penggandaan seperti fotocopy, scan, dan sebagainya.
c. Fungsi manajerial, yaitu fungsi yang di dalamnya terdapat prinsip perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kepada segenap SDM (sumber daya manusia) dan produksi yang ada serta proses kinerjanya.
d. Fungsi interpersonal, yaitu fungsi yang dapat menjadi pedoman bagi pengevaluasian kerja SDM yang menyangkut promosi atau peningkatan karir de mosi dan pemutusan hubungan kerja (PHK) seorang karyawan.
e. Fungsi analisis, yaitu fungsi untuk menjadikan semua proses administrasi sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan keputusan oleh seorang pimpinan.
f. Fungsi pengingat, yaitu fungsi untuk mengingatkan pihak terkait, yang

berhubungan dengan dokumen, baik tertulis maupun elektronik akan suatu kejadian penting.

g. Fungsi validitas, yaitu fungsi yang memungkinkan suatu dokumen administrasi bisa menjadi sebuah bukti suatu kejadian/transaksi apabila dibutuhkan dikemudian hari.

Peran administrasi dalam instansi atau lembaga pemerintahan sangatlah penting dikarenakan administrasi mencakup serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan data, pengawasan, serta pelayanan yang dilakukan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam pemerintahan, administrasi berperan penting dalam mendukung pelayanan publik dan pengelolaan informasi secara sistematis.

Administrasi dalam pemerintahan tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi juga terus berkembang mengikuti kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan tersebut mendorong terciptanya administrasi digital sebagai bentuk modernisasi sistem administrasi pemerintahan dalam mendukung pengelolaan data dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya penggunaan sistem pelayanan seperti *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak tentu sangat membantu dan dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan proses kerja. *Website* Pemerintah Daerah merupakan sarana informasi yang sangat penting pada era keterbukaan informasi publik pada saat ini. Melalui *website* yang dimiliki, Pemerintah Daerah dapat menginformasikan kepada publik/masyarakat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan,

sehingga publik/masyarakat dapat mengetahui segala informasi dan perkembangan yang terjadi di daerahnya (Juliarso, 2019). Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan menunjukkan adanya transformasi pelayanan dan pengelolaan data menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan terintegrasi. Penerapan sistem administrasi berbasis teknologi juga memungkinkan proses kerja menjadi lebih terstruktur, mempermudah penyimpanan dan pencarian data, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan informasi. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi berbasis website menjadi salah satu upaya yang penting dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.3.2 Pengelolaan Data

Administrasi dalam pemerintahan memiliki peran penting dalam mendukung proses pengelolaan data, pelayanan publik, serta pelaksanaan tugas pemerintahan secara efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem administrasi pemerintahan mengalami perubahan dari sistem manual menuju administrasi berbasis digital. Administrasi digital merupakan bentuk penyelenggaraan administrasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu proses pengelolaan data dan pelayanan publik secara lebih cepat, efektif, dan terintegrasi.

Pengelolaan data merupakan suatu proses mengubah data menjadi informasi yang memiliki manfaat dan dapat digunakan untuk mendukung suatu pekerjaan atau pengambilan keputusan. Semakin banyak jumlah data dan semakin kompleks

proses pengelolaannya, maka diperlukan metode pengelolaan data yang tepat agar informasi yang dihasilkan tetap akurat dan terorganisir. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam pengelolaan data adalah pemanfaatan komputer. Dengan menggunakan komputer, proses pengelolaan data yang melibatkan perhitungan maupun fungsi tertentu dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan meminimalisir terjadinya kesalahan (Gani, 2018).

Pelaksanaan Pengelolaan data tentu memiliki beberapa kebijakan dalam pelaksanaannya menurut (Wicaksono, 2024) pada buku "Manajemen Data Teori dan Aplikasi kebijakan pengelolaan data adalah prinsip dan pedoman yang menetapkan bagaimana data harus dikelola sepanjang siklus hidupnya, dari penciptaan hingga penghapusan. Kebijakan ini mencakup aspek seperti kualitas data, keamanan, privasi, dan penggunaan data. Tujuan utama dari kebijakan pengelolaan data adalah untuk memastikan bahwa data diorganisasi dan digunakan dengan cara yang mendukung tujuan organisasi dan mematuhi regulasi yang relevan.

Penerapan administrasi digital menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem berbasis elektronik atau e-government. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses penginputan, penyimpanan, pengelolaan, dan pelaporan data dilakukan secara lebih sistematis dibandingkan dengan sistem manual. Dalam bidang perpajakan daerah, administrasi digital juga digunakan untuk mendukung proses pengelolaan data PBJT agar lebih efektif dan efisien. Dalam pengelolaan pajak sendiri tentu perlu adanya proses dalam pendaataan, yang berupa pendataan baik itu objek pajak, wajib

pajak, dan pendapatan yang dihasilkan dari objek pajak tersebut, ada beberapa proses dalam pendataan yang dilaksanakan dalam pengelolaan data tersebut.

Proses pengelolaan data PBJT meliputi beberapa tahapan administrasi, mulai dari pendataan wajib pajak dan objek pajak, pendaftaran wajib pajak untuk memperoleh NPWPD, pembukuan dan pencatatan transaksi usaha, pelaporan SPTPD, penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), pemeriksaan pajak, hingga penagihan pajak apabila terjadi tunggakan (Tampi et al., 2025). Dalam pelaksanaannya, proses tersebut didukung melalui penggunaan *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak sebagai sistem administrasi berbasis digital. Pemanfaatan *website* tersebut membantu proses pengelolaan data pajak daerah secara lebih terstruktur, terintegrasi, serta mendukung peningkatan efektivitas pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat.

Kesamaan data yang ada di lapangan dan yang tercantum dalam pengelolaan data melalui *website* ePonti juga penting dimana dalam proses tersebut yaitu mencegah terjadinya kesalahan dalam proses input data awal, sehingga dapat mempengaruhi data yang telah terdaftar di *website* ePonti.

Dengan demikian, proses pengelolaan data PBJT melalui *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak dilakukan melalui tahapan administrasi yang terstruktur, mulai dari pendataan wajib pajak, pelaporan, hingga penagihan pajak. Pemanfaatan sistem berbasis digital tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas, ketepatan, dan kemudahan dalam proses pengelolaan data perpajakan daerah.

1.3.3 Sistem Informasi Berbasis *Website*

Perkembangan teknologi informasi selama beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan yang signifikan terhadap cara manusia melaksanakan pekerjaan, berkomunikasi, serta mengelola informasi. Dalam berbagai organisasi modern, pemanfaatan sistem digital semakin dibutuhkan untuk mendukung proses pengolahan data secara cepat, akurat, dan terintegrasi. Salah satu teknologi yang berperan penting dalam mendukung kebutuhan tersebut adalah sistem informasi berbasis web. Teknologi ini menjadi salah satu solusi dalam penyediaan dan pengelolaan informasi karena memungkinkan informasi diakses secara lebih luas, fleksibel, dan efisien melalui jaringan internet maupun intranet(Sofiana et al., 2026).

Menurut Tafri D. Muhyuzir (2001) Sistem informasi adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah satu kesatuan informasi yang saling terkait dan saling mendukung sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya (dikutip dalam Tampi et al., 2025)

Di zaman yang sudah modern ini tentu saja penggunaan *website* sebagai media informasi maupun administrasi tidak asing lagi untuk dikalangan instansi atau lembaga pemeritahan dikarenakan dapat memudahkan dalam proses pelaksanaan jalannya kerja baik itu dalam bidang pelayanan, pendataan dan, pemantauan. *Website* sebagai media administrasi merupakan bagian dari penerapan sistem informasi berbasis web dalam mendukung pelaksanaan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Pemanfaatan *website* memungkinkan proses pengelolaan data, penyimpanan informasi, serta pelayanan administrasi dilakukan

secara lebih efektif, terstruktur, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penggunaan *website* dalam pemerintahan juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem administrasi berbasis digital (Rahayu & Ma'rup, 2021).

Dalam konteks penulisan ini, *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak digunakan sebagai media administrasi berbasis web dalam pengelolaan data PBJT. Pemanfaatan *website* tersebut sangat membantu dalam proses penginputan, pengelolaan, penyimpanan, dan pelaporan mengenai data pajak daerah secara lebih transparan dan terintegrasi sehingga mendukung efektivitas dalam menjalankan administrasi di perpajakan daerah.

Dengan pemanfataan teknologi berbasis *website* yang dapat melakukan proses pengelolaan data dan administrasi di programnya, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaanya terbilang cukup efisien tanpa adanya pemborosan alat tulis untuk proses pendataan dalam pelayanannya, tentu saja dengan pemanfaatan teknologi berbasis *website* ini dapat mendukung proses pengelolaan data di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak yang sudah berjalan seiring dengan perkembangan zaman yang sudah menuju era digitalisasi dalam berbagai hal.

1.3.4 E-Government

Dengan perkembangan Indonesia yang sedang menuju perubahan di era digitalisasi ini pemanfaatan teknologi telah membuat perubahan yang signifikan dengan adanya sistem E-Goverment di pemerintahan dalam melakukan kegiatan dalam berbagai hal terlebih lagi di suatu instansi atau lembaga pemerintahan. Menurut Holzer & Schwester (2011) E government adalah istilah umum yang

digunakan untuk menggambarkan penggunaan teknologi dalam melakukan berbagai tugas pemerintah (Dikutip dalam Nurdin, 2018). Revolusi dalam TIK telah meningkatkan kualitas pemerintahan. Menurut Akinlele (2015) Beberapa fakta telah menunjukkan bahwa melalui E government masyarakat mendapatkan informasi dengan baik dan meningkatnya partisipasi dalam tata kelola pemerintahan karena tersedianya akses yang lebih besar terhadap informasi dan kegiatan pemerintah (dikutip dalam Nurdin, 2018).

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia mulai menerapkan teknologi e-government sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik. Penerapan teknologi tersebut bertujuan untuk membantu penyelenggaraan layanan kepada masyarakat agar menjadi lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih baik bagi warga. Untuk mendukung pelaksanaan e-government, berbagai kementerian juga turut berperan dalam menyusun dan menerapkan kebijakan yang mendukung perkembangan teknologi dalam pemerintahan (Nurdin, 2018).

Perkembangan teknologi informasi turut mendorong perubahan dalam sistem pelayanan publik menuju pelayanan berbasis digital di berbagai instansi pemerintahan. Digitalisasi pelayanan publik merupakan bentuk pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi membantu proses pengelolaan data dan pelayanan dilakukan secara lebih cepat, teratur, dan terintegrasi dibandingkan dengan sistem manual. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga

memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan maupun informasi dari instansi pemerintah secara lebih praktis.

Pengembangan e-government menjadi salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat diselenggarakan secara lebih efektif dan efisien melalui penataan sistem manajemen serta proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, serta pelaksanaan proses kerja secara elektronik, sekaligus memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara lebih mudah, cepat, dan terjangkau di berbagai wilayah(Elysia et al., 2017).

Penerapan pelayanan administrasi berbasis teknologi tersebut juga diterapkan melalui penggunaan *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak sebagai media administrasi digital dalam pengelolaan data PBJT. *Website* tersebut digunakan untuk mendukung proses penginputan, pengelolaan, penyimpanan, serta pelaporan data pajak daerah secara lebih sistematis dan terintegrasi. Dengan adanya sistem berbasis web tersebut, proses administrasi perpajakan diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.3.5 Pajak Barang dan Jasa Tertentu

Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) merupakan salah satu bentuk kebijakan baru dalam sistem perpajakan di Indonesia yang diatur dalam (Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Daerah, 2022). Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa PBJT adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi barang dan/atau jasa tertentu yang dibayarkan oleh konsumen akhir dan dipungut oleh pemerintah daerah. PBJT termasuk jenis pajak yang pelaksanaannya dilakukan berdasarkan perhitungan sendiri oleh wajib pajak, sedangkan pemungutannya didasarkan pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (Bria et al., 2026).

Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikenakan atas konsumsi barang dan/atau jasa tertentu oleh konsumen akhir. PBJT berkaitan dengan kegiatan penjualan, penyerahan, dan/atau konsumsi barang dan jasa tertentu yang menjadi objek pajak daerah. Adapun objek PBJT meliputi makanan dan/atau minuman, tenaga listrik, jasa perhotelan, jasa parkir, serta jasa kesenian dan hiburan. Dalam pelaksanaannya, konsumen merupakan subjek PBJT, sedangkan orang pribadi atau badan yang melakukan penjualan, penyerahan, dan/atau konsumsi barang dan jasa tertentu merupakan wajib PBJT. Dasar pengenaan PBJT pada umumnya berupa jumlah yang dibayarkan oleh konsumen atas barang atau jasa tertentu, sedangkan besaran pajak dihitung berdasarkan dasar pengenaan pajak dikalikan dengan tarif yang ditetapkan melalui peraturan daerah(Kementrian Keuangan Republik Indonesia, n.d.).

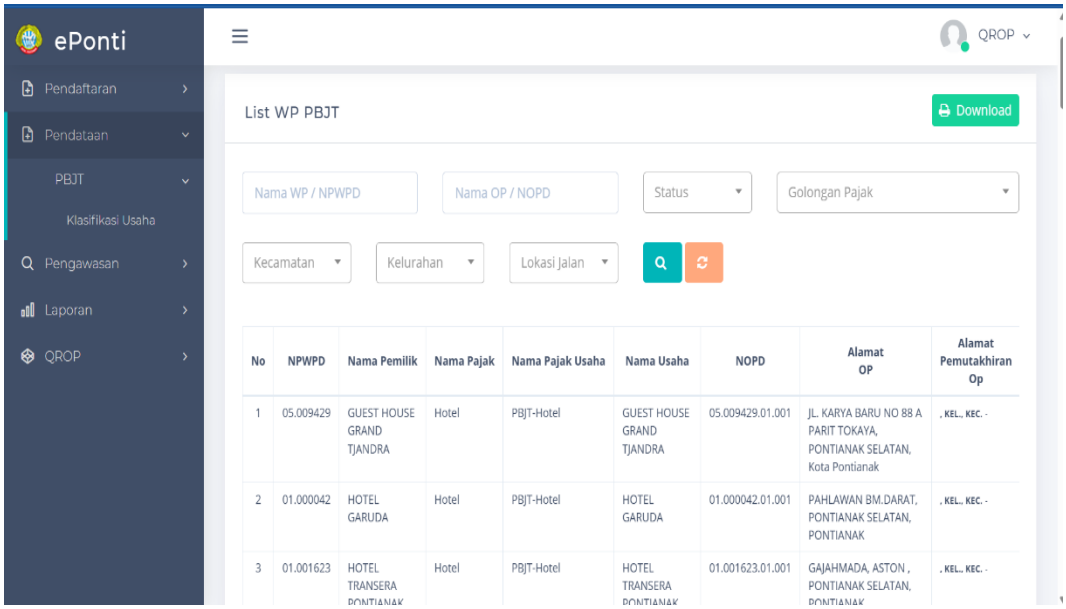
Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) juga merupakan salah satu sumber pendapatan sendiri untuk kas daerah dengan melakukan pemungutan pajak pada objek pajak dengan perhitungan 10% dari hasil pendapatan objek pajak dapat diharapkan untuk membangun Kota Pontianak itu sendiri sehingga berguna untuk

masyarakat kota itu sendiri, yang dapat dipergunakan untuk pembangunan infrastruktur, fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Kota Pontianak.

1.3.6 *Website* ePonti

ePonti merupakan layanan digital pendapatan daerah berbasis web dan Android yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak dan mulai diterapkan sejak tahun 2021. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan pelaporan dan pembayaran pajak serta retribusi daerah secara elektronik. Pengembangan ePonti menjadi salah satu upaya dalam menerapkan digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pendapatan daerah. Secara umum, ePonti berfungsi sebagai sarana administrasi perpajakan daerah berbasis elektronik yang memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi, melakukan pelaporan, dan melaksanakan pembayaran pajak maupun retribusi daerah dengan lebih mudah, cepat, dan efisien (Bapenda Kota Pontianak, 2024).

Dengan adanya pemanfaatan teknologi berbasis *website* seperti ePonti diharapkan dapat membantu proses dalam pelaksanaan kerja para pegawai dalam melakukan pekerjaan seperti pengelolaan data PBJT yang tentu saja bisa lebih efisien dalam pelaksanaanya. Selain itu, penggunaan website ePonti juga dapat mempermudah proses penginputan, pembaruan, serta pencarian data sehingga informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, pemanfaatan sistem berbasis website diharapkan mampu mendukung kelancaran kegiatan administrasi serta meningkatkan kualitas pengelolaan data di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.



Gambar 1.1 Halaman Pendaftaran Website ePonti
Sumber: Dokemntasi dari Screenshoot Pada Halaman Menu Utana Website ePonti

1.3.7 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dalam kegiatan administrasi pemerintahan dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan penggunaan sistem informasi berbasis digital. Adanya sistem informasi membantu pegawai dalam melakukan proses penginputan, pengelolaan, penyimpanan, hingga pelaporan data sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis teknologi juga berperan dalam meningkatkan ketepatan data serta mempercepat proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dalam penulisan ini, *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak digunakan sebagai sistem informasi berbasis web yang mendukung pelaksanaan pengelolaan data PBJT serta membantu menunjang kinerja pegawai dalam kegiatan administrasi perpajakan daerah.

Kinerja memberikan berbagai manfaat bagi organisasi, salah satunya adalah membantu menyelaraskan tujuan organisasi dengan tujuan individu maupun tim. Selain itu, kinerja dapat mendorong peningkatan hasil kerja, memotivasi pegawai, serta meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Penerapannya juga mendukung penguatan nilai-nilai organisasi, perbaikan proses pelatihan dan pengembangan, serta peningkatan keterampilan pegawai. Kinerja turut mendorong perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan, mendukung perencanaan karier, serta membantu mempertahankan pegawai yang memiliki keterampilan dan kompetensi. Di samping itu, kinerja dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan berbagai program organisasi, serta proses perubahan budaya dalam lingkungan kerja(Sinaga et al., 2020).

Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dan sistem administrasi berbasis digital memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan pengelolaan data administrasi. Penggunaan teknologi melalui *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai, khususnya dalam proses pengelolaan data PBJT serta pelayanan administrasi perpajakan daerah secara lebih cepat, tepat, dan terintegrasi.

1.3.8 Sarana dan Prasarana Perkantoran

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi atau organisasi karena keberadaannya dapat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas secara lebih mudah

dan efisien. Selain itu, fasilitas kerja yang baik juga dapat menciptakan kenyamanan dalam lingkungan kerja sehingga mendukung semangat dan produktivitas pegawai. Lingkungan kerja yang nyaman, bersih, serta didukung fasilitas yang memadai turut membantu terciptanya hubungan kerja yang baik antarpegawai maupun antara pimpinan dan pegawai dalam instansi (Cindy Prastika et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi juga mendorong penggunaan perangkat kerja berbasis digital dalam kegiatan administrasi perkantoran. Penggunaan komputer dan jaringan internet membantu proses penginputan, pengelolaan, penyimpanan, serta penyampaian informasi dilakukan dengan lebih cepat dan terstruktur dibandingkan dengan sistem manual. Selain itu, fasilitas pendukung administrasi yang memadai dapat membantu meningkatkan ketepatan data, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta mendukung kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, sarana dan prasarana berbasis teknologi memiliki peran penting dalam mendukung penggunaan sistem informasi digital. Pada penulisan ini, penggunaan perangkat seperti komputer, monitor, dan jaringan wi-fi menjadi bagian pendukung dalam pengoperasian *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak untuk membantu proses pengelolaan data PBJT. Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai, proses administrasi dan pengelolaan data perpajakan daerah diharapkan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

1.4 Metode Penulisan

Metode Penulisan yang digunakan dalam melakukan penulisan laporan akhir ini adalah metode penulisan kualitatif berdasarkan data yang bersifat deskriptif, seperti hasil wawancara, observasi, maupun penjelasan secara mendalam dimana penulis sendiri terlibat langsung dalam proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang lebih dalam mengenai objek penulisan. Melalui pendekatan kualitatif, penulis dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi yang terjadi di lapangan serta memahami berbagai permasalahan yang dihadapi dalam proses pengelolaan data PBJT. Dengan demikian, hasil penulisan diharapkan mampu memberikan deskripsi yang sesuai dengan fakta serta kondisi nyata yang ditemukan selama pelaksanaan penulisan.

Menurut (Niam et al., 2024) Penulisan kualitatif merupakan suatu metode penulisan yang digunakan untuk memahami suatu fenomena atau kondisi tertentu melalui pendekatan yang bersifat deskriptif dan interpretatif. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap makna, pengalaman, persepsi, serta konteks yang dialami oleh partisipan dalam suatu penulisan. Berbeda dengan penulisan kuantitatif yang lebih menitikberatkan pada pengukuran dan analisis data dalam bentuk angka, penulisan kualitatif lebih menekankan pada pengungkapan makna, proses, serta interaksi sosial yang terjadi dalam suatu fenomena.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

A. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir

ini menggunakan teknik analisa data kualitatif. Metode penulisan kualitatif merupakan suatu pendekatan penulisan yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan makna dari suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi secara alami. Dalam penulisan kualitatif, data yang dikumpulkan tidak berupa angka, melainkan berbentuk teks, gambar, suara, maupun bentuk data lainnya yang kemudian dianalisis secara induktif. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena dibandingkan pengujian hipotesis. Metode Penulisan kualitatif juga melibatkan interaksi langsung antara penulis dengan subjek penulisan sehingga penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi dan dinamika yang terjadi dalam suatu lingkungan tertentu. Adapun teknik pengumpulan data dalam penulisan kualitatif umumnya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang bersifat terbuka dan dapat diinterpretasikan sesuai dengan konteks penulisan (Niam et al., 2024). Adapun beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penyusunan laporan akhir ini terdiri dari 3 unsur dalam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi ketiga hal tersebut menjadi acuan penulis untuk melakukan pengumpulan data.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau kegiatan yang sedang diteliti. Melalui observasi, penulis dapat melihat kondisi, proses kerja, perilaku, maupun situasi yang terjadi di lapangan secara nyata. Dalam penulisan kualitatif, observasi digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai aktivitas

atau fenomena yang sedang diteliti. Dimana Penulis terlibat langsung dalam ke lokasi pengamatan melalui Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu melakukan pengamatan secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara penulis dengan narasumber atau informan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penulisan. Wawancara yang penulis lakukan bertujuan mendapatkan data secara lebih mendalam mengenai pengalaman, pendapat, maupun kendala yang dialami oleh informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penulisan. Dokumentasi yang penulis lakukan berupa foto, laporan, data administrasi, surat, maupun dokumen lainnya yang dapat mendukung data penulisan sehingga perolehan data melalui dokemntasi terdapat jelas adanya dengan bukti nyata melalui alat berupa perangkat ponsel dan lain sebagainya..

1.4.2 Teknik Analisa Data

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan metode kualitatif yang menjelaskan fenomena yang nyata yang terjadi di lapangan, Metode penulisan kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menjawab permasalahan penulisan dengan memanfaatkan data yang bersifat deskriptif dan umumnya disajikan dalam bentuk narasi. Data tersebut diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Agar proses penyusunan proposal maupun laporan penulisan dapat dilakukan secara sistematis dan tepat, diperlukan pemahaman yang baik mengenai berbagai komponen penulisan kualitatif, seperti pendekatan dan jenis penulisan, peran penulis, lokasi penulisan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta prosedur untuk menguji keabsahan temuan penelitian (Wahidmurni, 2017). Data kualitatif merupakan data yang menggambarkan karakteristik, sifat, atau kondisi suatu objek maupun fenomena yang diteliti. Data ini bersifat nonnumerik atau tidak disajikan dalam bentuk angka, melainkan berupa informasi yang dapat diamati, dicatat, dan diinterpretasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Dalam penelitian kualitatif, data umumnya diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*), serta metode lain yang relevan dengan tujuan penelitian (Niam et al., 2024).

Dengan demikian, penggunaan metode analisis data kualitatif dalam penulisan ini dianggap sesuai karena mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan fakta dan kondisi yang terjadi di lapangan. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga hasil penulisan dapat disusun secara sistematis serta mampu menjawab tujuan penulis mengenai pengelolaan data PBJT melalui *website* ePonti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.