ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITAL E-PONTI TERHADAP OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

MUTIARA VIESTA
B1031221086

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Mutiara Viesta
NIM	: B1031221086
Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: S1 Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Keuangan
Judul Proposal	: Analisis Penerapan Sistem Digital e-Ponti terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal Skripsi dengan judul di atas, secara keseluruhan adalah murni karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti peneliti melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti yang dapat berakibat pada pembatalan proposal Skripsi dengan judul di atas.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 8 Mei 2026



Mutiara Viesta

NIM. B1031221086

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Mutiara Viesta
NIM	: B1031221086
Jurusan	: Akuntansi
Program Studi	: S1 Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Keuangan
Judul Proposal	: Analisis Penerapan Sistem Digital e-Ponti terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber data dan informasi baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 8 Mei 2026



Mutiara Viesta

NIM. B1031221086

LEMBAR YURIDIS

ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITAL E-PONTI TERHADAP OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK

Penanggung Jawab Yuridis

Mutiara Viesta
B1031221086

Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi Reguler
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 21 Mei 2026

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1.	Ketua Penguji	Gita Desyana, S.E., M.M., Ak. NIP. 197212252000122001	3/6/2026	
2.	Sekretaris Penguji	Ika Nur Azmi, S.E., M.Ak., Ak. NIP. 199003152023212050	3/6/2026	
3.	Penguji 1	Rusliyawati, S.E., M.Si., Ak., CA NIP. 197901272002122002	3/6/2026	
4.	Penguji 2	Helisa Noviarty, S.E., M.M., Ak. NIP. 197511182002122001	3/6/2026	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak,
Koordinator Program Studi Akuntansi

Dr. Khristina Yunita, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197906182002122003

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak hanya semata-mata usaha dari peneliti saja, melainkan juga hasil bantuan tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua Peneliti, Bapak Adi Zulmiardi dan Ibu Yetty Wahyuni, atas kesabaran dan dukungannya yang tak terhingga pada peneliti. Terima kasih telah mempercayai dan membantu secara emosional selama penyusunan skripsi. Berkat doa dan dukungan orangtualah, peneliti bisa bangkit di masa *burnout*-nya dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Gita Desyana, S.E., M.M., Ak. selaku dosen pembimbing utama yang peneliti hormati. Sejak awal memulai skripsi ini, Bu Gita adalah orang yang selalu sabar dan membantu peneliti agar cepat menyelesaikan skripsi, terima kasih atas dukungan dan saran perbaikan yang Bu Gita berikan selama proses penyusunan skripsi, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
3. Ibu Ika Nur Azmi, S.E., M.Ak., Ak. selaku dosen pembimbing kedua yang peneliti hormati. Peneliti mengucapkan terima kasih atas saran dan dukungan Bu Ika ketika peneliti merasa *stuck* di pertengahan jalan, peneliti merasa yakin dan mampu bangkit untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Sari Rusmita, S.E., M.M. selaku dosen penguji 1 yang peneliti hormati. Terima kasih atas motivasi dan saran perbaikannya kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini. Berkat saran perbaikan tersebut, peneliti belajar banyak mengenai tata kalimat dan struktur penyusunan skripsi yang baik dan benar.
5. Ibu Helisa Noviarty, S.E., M.Ak., Ak. selaku dosen penguji 2 yang peneliti hormati. Terima kasih atas saran dan arahan selama revisi proposal skripsi. Terima kasih juga atas ilmu perpajakan yang telah Bu Helisa berikan selama

peneliti menempuh pendidikan di Universitas Tanjungpura. Berkat saran dan arahan beliau, peneliti dapat merencanakan masa depan sekaligus menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

6. Kepada tiga informan dari kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pontianak yaitu Ibu Emilia Ramadhanty, Bapak M.Ika Suhardiyono, dan Bapak Pipit Sixman Budianto. Terima kasih peneliti ucapkan dari hati paling dalam atas kesempatan dan juga wawasan yang diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan hasil wawancara dan observasi di kantor Bapenda Kota Pontianak selama kurang lebih 3 bulan lamanya.
7. Seluruh saudara yang peneliti sayangi, kepada Bang Rizki Aditya, sang tulang punggung keluarga yang selalu memberikan energi kepada peneliti agar segera menyelesaikan skripsi dan meringankan beban beliau. Kepada Bang Satria Imam Syuhada, panutan peneliti agar bisa menyamai bahkan melebihi kesuksesan beliau. Kepada Bang Prawira Diningrat, sosok yang selalu memberikan semangat dan nasihat selama peneliti menyusun skripsi. Kepada Reza Surya Kusuma, sang adik yang selalu memberikan peneliti semangat dengan candaan lucunya dan kepada Panji Muhammad, adik bungsu peneliti yang selalu membuat peneliti bangga atas prestasinya dan memberikan motivasi agar peneliti tidak kalah hebatnya dengan sang adik.
8. Tiga sahabat terbaik peneliti, Dea Mustika, teman seperjuangan skripsi peneliti, terima kasih atas motivasi dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga kepada Sherin Connelly Pasaribu, teman yang telah peneliti anggap layaknya seorang kakak, karena beliau begitu mengayomi dan selalu memberikan semangat pada peneliti selama proses penyusunan skripsi. Lalu terakhir, Zulhayani, sosok teman yang selalu ceria dan memberikan energi lebih pada peneliti tiap peneliti merasa kekurangan semangat selama proses penyusunan skripsi.
9. Teman-teman DK TCC FEB UNTAN yang peneliti sayangi, terima kasih peneliti ucapkan kepada enam serangkai yang selalu membawa kegembiraan dan mengajak peneliti berbahagia bahkan ketika peneliti merasa *stuck* ketika

menyusun skripsi. Berkat semangat dan energi kalian, peneliti bangkit dan menjadi semangat dalam menyusun skripsi.

10. Seluruh jajaran HIMA/UKM yang telah membersamai peneliti selama kurang lebih empat tahun, terkhususnya pada UKM Tax Center Community (TCC), FKMI Al-Iqtishad, dan Forum Mahasiswa Ilmiah (FORMASI). Terima kasih telah mengizinkan peneliti merasakan menjadi bagian dari keluarga kalian dan memberikan banyak ilmu dan pengalaman berharga bagi peneliti.
11. Universitas Tanjungpura, terkhususnya FEB UNTAN yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menjadi bagian dari kalian, terima kasih peneliti ucapkan kepada seluruh jajaran dosen dan Tenaga Kependidikan (Tendik) yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Berkat bantuan dari seluruh pihak, peneliti dimudahkan dalam tiap proses penyusunan skripsi.

Analisis Penerapan Sistem Digital e-Ponti terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak

Oleh:

Mutiara Viesta

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem digital e-Ponti terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai Bapenda Kota Pontianak yang terlibat dalam pengelolaan sistem e-Ponti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) penerapan e-Ponti membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah melalui kemudahan akses pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak secara daring; (2) e-Ponti berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah melalui efisiensi administrasi dan monitoring penerimaan pajak secara *real time*; dan (3) penerapan e-Ponti belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan penerimaan pajak daerah karena masih dipengaruhi oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan literasi digital masyarakat, kondisi ekonomi, serta kendala teknis sistem dan jaringan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa e-Ponti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah, namun belum menjadi faktor utama dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah secara menyeluruh.

Kata Kunci: e-Ponti, Digitalisasi, Pajak Daerah, Optimalisasi Penerimaan Pajak, Bapenda Kota Pontianak.

Analysis of the Implementation of the e-Ponti Digital System toward the Optimization of Regional Tax Revenue at the Regional Revenue Agency of Pontianak City

By:

Mutiara Viesta

Department of Accounting, Faculty of Economics and Business

Tanjungpura University

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the e-Ponti digital system toward the optimization of regional tax revenue at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Pontianak City. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation studies. The research informants consisted of Bapenda employees involved in the management of the e-Ponti system.

The results showed that: (1) the implementation of e-Ponti improved the quality of regional tax services through easier access to online registration, reporting, and tax payment; (2) e-Ponti contributed to increasing regional tax revenue through administrative efficiency and real-time monitoring of tax revenue; and (3) the implementation of e-Ponti has not fully optimized regional tax revenue due to low taxpayer compliance, limited public digital literacy, economic conditions, as well as technical and network constraints.

Based on the findings, it can be concluded that e-Ponti contributes positively to increasing regional tax revenue, although it has not become the main factor in comprehensively optimizing regional tax revenue.

Keywords: *e-Ponti, Digitalization, Regional Tax, Tax Revenue Optimization, Bapenda of Pontianak City***.**

Analisis Penerapan Sistem Digital e-Ponti terhadap Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan daerah. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan daerah. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan sistem digital e-Ponti oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pontianak.

E-Ponti merupakan sistem pelayanan perpajakan daerah berbasis digital yang digunakan untuk mempermudah proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan monitoring pajak daerah secara daring. Penerapan sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah sekaligus mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kendala teknis sistem dan jaringan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan sistem digital e-Ponti terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah pada Bapenda Kota Pontianak.

2. Permasalahan

Permasalahan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana penerapan sistem digital e-Ponti pada Bapenda Kota Pontianak?
2. Bagaimana kontribusi e-Ponti terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah?
3. Apa saja kendala dan upaya dalam penerapan sistem digital e-Ponti?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem digital e-Ponti pada Bapenda Kota Pontianak.
2. Untuk menganalisis kontribusi e-Ponti terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah.
3. Untuk mengetahui kendala dan upaya dalam penerapan sistem digital e-Ponti.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung penerapan sistem e-Ponti dalam pelayanan perpajakan daerah. Wawancara dilakukan kepada pegawai Bapenda yang terlibat dalam pengelolaan dan pelaksanaan sistem e-Ponti. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa laporan dan dokumen pendukung lainnya.

Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

5. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital e-Ponti telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah pada Bapenda Kota Pontianak. Sistem ini memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan monitoring pajak daerah secara daring sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penerapan e-Ponti juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah melalui kemudahan akses pelayanan dan monitoring penerimaan pajak secara real time. Digitalisasi pelayanan membantu meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi perpajakan daerah.

Namun demikian, penerapan e-Ponti belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan literasi digital masyarakat, kondisi ekonomi masyarakat, serta kendala teknis sistem dan jaringan.

6. Kesimpulan Penelitian

1. Penerapan sistem digital e-Ponti pada Bapenda Kota Pontianak telah berjalan cukup baik dan membantu mempermudah pelayanan perpajakan daerah, terutama dalam proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, dan monitoring pajak daerah secara daring.
2. Penerapan e-Ponti memberikan kontribusi positif terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui peningkatan efisiensi administrasi, kemudahan akses pelayanan, serta monitoring penerimaan pajak secara *real time*. Kontribusi tersebut terlihat pada beberapa jenis pajak daerah seperti PBB-P2, BPHTB, dan PBJT yang mengalami peningkatan realisasi penerimaan.
3. Dalam penerapannya, e-Ponti masih menghadapi beberapa kendala seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kendala teknis jaringan dan sistem. Untuk mengatasi hal tersebut, Bapenda Kota Pontianak melakukan upaya berupa sosialisasi penggunaan e-Ponti, peningkatan pelayanan digital, dan penguatan sistem administrasi perpajakan daerah.

7. Implikasi

Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam bidang perpajakan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital e-Ponti dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpajakan daerah melalui kemudahan akses pelayanan, efisiensi administrasi, dan transparansi pengelolaan pajak daerah.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat teori *socio-technical system* yang menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek sosial, seperti kepatuhan wajib pajak, kesiapan sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat.

Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Ponti telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan perpajakan daerah, namun masih memerlukan pengembangan dan penyempurnaan dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini juga memberikan masukan mengenai pentingnya peningkatan sosialisasi penggunaan e-Ponti, penguatan database pajak daerah, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan integrasi sistem pelayanan perpajakan daerah guna mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah secara lebih efektif dan efisien.

8. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu instansi, yaitu Bapenda Kota Pontianak, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada daerah lain dengan kondisi yang berbeda.

2. Jumlah informan dalam penelitian ini terbatas, sehingga informasi yang diperoleh masih bergantung pada perspektif narasumber yang diwawancarai.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian lebih bersifat deskriptif dan tidak mengukur secara kuantitatif besarnya pengaruh e-Ponti terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah.

9. Rekomendasi

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya pada satu instansi, tetapi juga membandingkan penerapan digitalisasi perpajakan di beberapa daerah agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.
2. Selain itu, penelitian berikutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak informan, termasuk wajib pajak sebagai pengguna langsung layanan e-Ponti, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi secara lebih menyeluruh.
3. Penelitian selanjutnya juga disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed method* untuk mengukur tingkat efektivitas sistem digital perpajakan secara statistik. Kemudian Bapenda Kota Pontianak perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta memperluas kerja sama dengan pihak bank, *marketplace*, dan penyedia layanan pembayaran digital agar pelayanan pajak daerah dapat berjalan lebih efektif.

Analysis of the Implementation of the e-Ponti Digital System toward the Optimization of Regional Tax Revenue at the Regional Revenue Agency of Pontianak City

SUMMARY

1. Background

Regional tax is one of the main sources of Regional Original Revenue (PAD) which plays an important role in supporting regional development. The development of information technology encourages local governments to innovate digital-based public services in order to improve the effectiveness and efficiency of regional tax administration. One of these innovations is the implementation of the e-Ponti digital system by the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Pontianak City.

E-Ponti is a digital-based regional tax service system designed to facilitate online registration, reporting, payment, and monitoring of regional taxes. The implementation of this system is expected to improve the quality of regional tax services while supporting the optimization of regional tax revenue.

However, several obstacles are still encountered in its implementation, such as low taxpayer compliance, limited public digital literacy, as well as technical and network constraints. Therefore, this study was conducted to analyze the implementation of the e-Ponti digital system toward the optimization of regional tax revenue at Bapenda Pontianak City.

2. Research Problems

The research problems in this study are:

1. *How is the implementation of the e-Ponti digital system at Bapenda Pontianak City?*
2. *How does e-Ponti contribute to the optimization of regional tax revenue?*

3. What are the obstacles and efforts in implementing the e-Ponti digital system?

3. Research Objectives

The objectives of this study are:

1. *To identify and analyze the implementation of the e-Ponti digital system at Bapenda Pontianak City.*
2. *To analyze the contribution of e-Ponti toward the optimization of regional tax revenue.*
3. *To identify the obstacles and efforts in implementing the e-Ponti digital system.*

4. Research Method

This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. The research was conducted at the Regional Revenue Agency of Pontianak City.

Data collection techniques included observation, interviews, and documentation studies. Observation was conducted to directly examine the implementation of the e-Ponti system in regional tax services. Interviews were carried out with Bapenda employees involved in the management and implementation of the e-Ponti system. Documentation studies were used to support the research data in the form of reports and supporting documents.

Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested through source triangulation and technique triangulation.

5. Research Findings

The findings showed that the implementation of the e-Ponti digital system has improved the quality of regional tax services at Bapenda Pontianak City. The system facilitates online registration, reporting, payment, and monitoring processes, making tax services more effective and efficient.

The implementation of e-Ponti also contributes to increasing regional tax revenue through easier service access and real-time tax revenue monitoring. The digitalization of services helps improve transparency and administrative efficiency in regional taxation.

However, the implementation of e-Ponti has not fully optimized regional tax revenue. This condition is influenced by several factors, such as low taxpayer compliance, limited public digital literacy, economic conditions, and technical as well as network constraints.

6. Research Conclusions

1. *The Implementation of the e-Ponti digital system at Bapenda (Regional Revenue Agency) Pontianak City has run quite well and has helped simplify local taxation services, particularly in the online processes of registration, reporting, payment, and monitoring of local taxes.*
2. *The implementation of e-Ponti provides a positive contribution to optimizing local tax revenue through improved administrative efficiency, ease of service access, and real-time monitoring of tax revenue. This contribution is evident in several types of local taxes, such as PBB-P2 (Urban and Rural Land and Building Tax), BPHTB (Land and Building Transfer Duty), and PBJT (Goods and Services Tax), which have experienced an increase in revenue realization.*
3. *In its implementation, e-Ponti still faces several obstacles, such as low taxpayer compliance, limited community digital literacy, as well as technical network and system constraints. To overcome these issues, Bapenda Pontianak City has made efforts including socializing the use of e-*

Ponti, improving digital services, and strengthening the local tax administration system.

7. Implications

Theoretical Implications

This study contributes to the development of studies related to public service digitalization, particularly in the field of regional taxation. The findings indicate that the implementation of the e-Ponti digital system can support the improvement of regional tax services through easier service access, administrative efficiency, and transparency in regional tax management.

In addition, this study strengthens the socio-technical system theory, which explains that the success of information system implementation is influenced not only by technological aspects but also by social aspects, such as taxpayer compliance, human resource readiness, and public digital literacy.

Practical Implications

Practically, this study can serve as an evaluation material and reference for the Regional Revenue Agency of Pontianak City in improving the quality of digital-based regional tax services. The findings show that the implementation of e-Ponti has positively impacted regional tax services, although further development and improvement are still needed in its implementation.

This study also provides recommendations regarding the importance of increasing public socialization of e-Ponti usage, strengthening regional tax databases, improving public digital literacy, and expanding the integration of regional tax service systems in order to support the optimization of regional tax revenue more effectively and efficiently.

7. Research Limitations

1. *This research was only conducted at one institution, namely Bapenda Pontianak City, so the results may not necessarily be generalized to other regions with different conditions.*
2. *The number of informants in this research is limited, so the information obtained still depends on the perspectives of the interviewees.*
3. *This research uses a qualitative approach, so the results are more descriptive and do not quantitatively measure the extent of e-Ponti's influence on the increase in local tax revenue.*

9. Recommendations

1. *Future research is expected to expand the scope of the study beyond just one institution, and instead compare the implementation of tax digitalization across several regions to obtain more comprehensive results.*
2. *Additionally, subsequent studies are expected to involve more informants, including taxpayers as the direct users of the e-Ponti service, so that the research findings can provide a more holistic overview of the situation.*
3. *Future research is also recommended to utilize a quantitative or mixed-methods approach to statistically measure the effectiveness of the digital tax system. Furthermore, Bapenda Pontianak City needs to enhance the quality of its human resources and expand cooperation with banks, marketplaces, and digital payment service providers to ensure local tax services operate more effectively.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii

LEMBAR PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI iii

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN iv

UCAPAN TERIMA KASIH v

ABSTRAK viii

***ABSTRACT* ..... ix**

RINGKASAN x

***SUMMARY* ..... xv**

DAFTAR ISI xx

DAFTAR TABEL xxiii

DAFTAR GAMBAR xxiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.2.1 Pernyataan Masalah 4

1.2.2 Pertanyaan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Kontribusi Penelitian 5

1.4.1 Kontribusi Teoritis 5

1.4.2 Kontribusi Praktis 5

1.5 Gambaran Konstektual Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Perpajakan di Indonesia 7

2.1.2 Pajak Daerah....8
2.1.3 Teori *Socio-technical System* 9
2.1.4 Digitalisasi Sistem Perpajakan Daerah....10
2.1.5 Sistem Digital E-Ponti....10
2.2 Kajian Empiris....12
2.3 Kerangka Konseptual 19
BAB III METODE PENELITIAN 21
3.1 Jenis Penelitian 21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian....22
3.2.1 Lokasi Penelitian 22
3.2.2 Waktu Penelitian....22
3.3 Sumber Data 23
3.3.1 Data Primer....23
3.3.2 Data Sekunder....24
3.4 Instrumen Penelitian....25
3.5 Teknik Pengumpulan Data 25
3.5.1 Observasi 26
3.5.2 Wawancara 26
3.5.3 Studi Dokumen....27
3.6 Teknik Penentuan Informan 28
3.7 Teknik Analisis Data 28
3.7.1 Reduksi Data....29
3.7.2 Penyajian Data....29
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Interpretasi Data 30
3.7.4 Triangulasi Data 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....31
4.1 Gambaran Umum 31
4.2 Hasil Temuan Penelitian....32
4.2.1 Informan Penelitian 32
4.2.2 Analisis Temuan....32

4.2.2.1 Penerapan Sistem Digital e-Ponti pada Bapenda Kota Pontianak ...32
4.2.2.2 Kontribusi e-Ponti pada Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah 34
4.2.2.8 Kendala & Upaya Bapenda Pontianak dalam Penerapan e-Ponti ...46
4.3 Pembahasan 48
BAB V PENUTUP 52
5.1 Kesimpulan 52
5.2 Keterbatasan Penelitian 52
5.3 Implikasi 53
5.3.1 Implikasi Teoritis 53
5.3.2 Implikasi Praktis 53
5.4 Rekomendasi 53
DAFTAR PUSTAKA 55
LAMPIRAN 59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....12

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 23

Tabel 4.1 Informan Penelitian.....32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Target & Realisasi Pajak Daerah Kota Pontianak Tahun 2021-2024 2

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....20

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah suatu hal yang krusial bagi suatu negara. Hanya dari pajak saja, sebuah negara dapat mengumpulkan jutaan hingga miliaran dana. Pada dasarnya, pajak digunakan untuk kepentingan negara itu sendiri, sehingga suatu negara memiliki infrastruktur yang memadai dan mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Hal ini juga berlaku pada negara Indonesia. Indonesia menganut sistem perpajakan *self-assessment system*, yakni memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak (individu atau badan usaha) untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya (DJP, 2025). Dasar hukum utama perpajakan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP).

Pajak terdiri dari dua pembagian, pertama ada pajak pusat dan yang kedua adalah pajak daerah. Pajak pusat dipungut langsung oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) daerah menjadi salah satu pilar penting dalam pembentukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berfungsi mendukung pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan daerah sesuai amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022. Resmi (2019) menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib dari individu maupun badan yang dipungut berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, tidak memberikan imbalan langsung, dan sepenuhnya digunakan untuk kepentingan daerah guna memajukan kesejahteraan masyarakat.

Secara umum, pajak daerah terbagi menjadi dua kelompok, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak rokok, dan pajak air permukaan. Sementara itu, pajak kabupaten/kota mencakup pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan, parkir, air tanah, mineral bukan logam dan batuan, sarang burung walet, serta Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan atau

dikenal dengan BPHTB (Resmi, 2019).

Sebelum perubahan regulasi, pengelolaan pajak kabupaten/kota seperti PBB-P2 dan BPHTB masih berada di bawah pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (Harefa, 2016). Setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, kewenangan tersebut dialihkan kepada pemerintah daerah agar mereka dapat mengelola potensi fiskalnya secara lebih mandiri dan memperkuat kapasitas keuangan daerah.

Sebagai salah satu langkah inovasi, Bapenda Kota Pontianak mengembangkan platform digital bernama e-Ponti (Elektronifikasi Pendapatan *Online* Terintegrasi). Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran, pelaporan, hingga pembayaran pajak daerah secara daring sehingga pengelolaan pajak dapat berlangsung lebih efisien, transparan, dan akuntabel.



Gambar 1.1

Sumber: Profil Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak (2024)

Berdasarkan data pada Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa potensi pajak daerah Kota Pontianak dari tahun 2021-2024 mengalami fluktuasi pada beberapa jenis pajak. Meskipun demikian, realisasi pajak daerah Kota Pontianak tahun 2021-2024 menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa penerapan sistem digital e-Ponti mulai memberikan dampak positif terhadap proses pemungutan pajak daerah, baik dari sisi kemudahan pembayaran, transparansi, maupun kecepatan pelaporan.

Meskipun demikian, peningkatan tersebut belum merata di semua jenis pajak. Beberapa pajak daerah masih menunjukkan capaian yang belum maksimal dibandingkan target yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas e-Ponti sebagai sistem digital masih perlu dievaluasi, terutama dalam aspek sosialisasi terhadap wajib pajak, kesiapan infrastruktur teknologi, dan optimalisasi sumber daya manusia di lingkungan Bapenda. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis sejauh mana penerapan sistem digital e-Ponti berkontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Selain kota Pontianak, beberapa pemerintah daerah di Indonesia juga telah menerapkan sistem pajak berbasis digital. Sebagai contoh, Pemerintah Daerah DKI Jakarta menggunakan sistem bernama Pajak *Online* Jakarta. Sistem ini dikembangkan oleh Bapenda DKI Jakarta dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak daerah secara daring melalui satu portal terintegrasi (Pajak Online, 2023). Adapun di daerah Jawa Timur tepatnya di Kabupaten Jombang, pemerintah daerah Jombang juga melakukan transformasi digital dan kolaborasi multilevel pemerintahan dalam pendataan PBB-P2 dan pendapatan daerah jenis lainnya dengan aplikasi e-SPOP (Nisa & Tamrin, 2025).

Penelitian Lestari dan Adisasmita (2019) menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan berbasis teknologi mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meskipun belum menelaah sinergi kelembagaan dalam pelaksanaannya. Sementara itu, penelitian terbaru oleh Nisa & Tamrin (2025) mengungkapkan bahwa integrasi transformasi digital dan kolaborasi multilevel pemerintahan dalam pendataan pajak daerah di Kabupaten Jombang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan tata kelola fiskal daerah.

Penerapan sistem digital seperti ini menunjukkan bahwa transformasi digital di bidang perpajakan telah menjadi tren nasional yang mendorong terciptanya tata kelola keuangan daerah yang transparan dan efisien. Dalam konteks

Kota Pontianak, e-Ponti menjadi langkah nyata pemerintah daerah dalam mendukung arah kebijakan digitalisasi nasional sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penerapan *e*-Ponti diharapkan tidak hanya menjadi instrumen teknis, tetapi juga strategi kelembagaan yang berperan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah di Kota Pontianak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem digital *e*-Ponti dan sejauh mana sistem tersebut berkontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang tertera diatas, dapat diketahui bahwa hadirnya e-Ponti menjadi tanda berkembangnya sistem pelayanan perpajakan bagi masyarakat dan menjadi langkah modernisasi administrasi perpajakan daerah. Beberapa jenis pajak bahkan menunjukkan adanya peningkatan realisasi semenjak e-Ponti diaplikasikan, namun tak menutup sebagian lainnya yang masih belum mencapai target. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan kendala baik dari sisi implementasi teknis maupun kesiapan sumber daya manusia di lingkungan Bapenda Kota Pontianak. Oleh karena itu, diperlukan analisis untuk memahami sejauh mana penerapan sistem digital e-Ponti berkontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

1.2.2 Pertanyaan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan pada latar belakang, maka dapat ditarik kesimpulan atas rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem digital e-Ponti di Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak?
2. Bagaimana kontribusi penerapan e-Ponti pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak?

3. Apa saja kendala dan upaya yang dilakukan Bapenda Kota Pontianak dalam penerapan sistem digital e-Ponti?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penerapan sistem digital e-Ponti pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak.
2. Menganalisis kontribusi penerapan e-Ponti terhadap optimalisasi penerimaan pajak daerah.
3. Mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan dalam penerapan sistem digital e-Ponti di Bapenda Kota Pontianak

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa sebagai salah satu sumber informasi atau menjadi bahan kajian penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas dan pengoptimalisasian digitalisasi perpajakan daerah.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Adapun kontribusi praktis pada penelitian ini adalah sebagai sarana dan bahan evaluasi bagi pihak yang berwenang, terkhususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Pontianak dalam meningkatkan efektivitas implementasi sistem e-Ponti, baik dari sisi teknis maupun kelembagaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi wawasan bagi mahasiswa dalam memahami hubungan antara sistem digitalisasi dan optimalisasi penerimaan pajak daerah.

1.5 Gambaran Konstektual Penelitian

Gambaran konstektual dalam penyusunan penelitian ini telah dibagi menjadi tiga bab dengan susunan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisikan latar belakang, pernyataan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan gambaran konstektual penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini akan diuraikan tentang tinjauan pustaka sebagai bahan referensi dan pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Bab ini meliputi landasan teori yang relevan dan kajian empiris.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang digunakan seperti bentuk penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini akan ditampilkan hasil analisis data yang telah ditemukan dan membahas poin penting sesuai rumusan masalah sekaligus menghubungkannya dengan teori yang telah dibahas pada tinjauan pustaka.

Bab V Penutup, dalam bab ini terdapat kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan dalam penelitian, implikasi serta saran bagi instansi dan peneliti masa depan.