

## **Strategi Bapenda Kota Padang dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pelayanan Berbasis Online**

**Zadittaqwa Rustam<sup>1</sup>, Jumiati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email : [zadittaqwa09@gmail.com](mailto:zadittaqwa09@gmail.com), [jumiati@fis.unp.ac.id](mailto:jumiati@fis.unp.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini berangkat dari masalah realisasi penerimaan pajak daerah di Kota Padang dari tahun 2017-2020 yang selalu mengalami penurunan, belum tersosialisasikan dengan baik pelayanan pajak berbasis online yang digagas oleh Bapenda Kota Padang dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui layanan berbasis online dan untuk menentukan faktor penghambat Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui layanan berbasis online. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah melakukan sosialisasi pelayanan berbasis online, melakukan pendataan wajib pajak secara online, melakukan peningkatan sistem pengawasan, dan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan tim pemeriksa pajak.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pendapatan Asli Daerah, Pelayanan, Online*

### **Abstract**

This study aims to determine the strategy of Bapenda Padang City in increasing Regional Original Income (PAD) through online-based services and to determine the inhibiting factors for Padang City Bapenda in increasing Regional Original Income (PAD) through online-based services. This type of research is a qualitative research using descriptive methods while the technique for collecting data is through interviews, observations, and documentation studies. In addition, the technique used to analyze the data is by using the triangulation technique where triangulation is a technique of checking the validity of the data that utilizes something other than the data for checking purposes or as a comparison of the data. To test the validity of the data by using the Manual Data Analysis Procedure (MDAP) in the form of diaries, transcripts, coding, categorization, themes, and memos. The results of this study are 1. The strategy of Bapenda Padang City in increasing local revenue (PAD) through online-based services, namely: a. Padang City Bapenda strategy by socializing online-based services, b. Padang City Bapenda strategy by collecting taxpayer data online, c. Padang City Bapenda strategy by improving the monitoring system, d. Padang City Bapenda strategy in coordinating and collaborating with the tax audit team. 2. The inhibiting factors for the City of Padang Bapenda in increasing local revenue (PAD), are: a. not all business actors know online-based tax services, b. limited human resources of Padang City Bapenda, and c. Lack of awareness of taxpayers.

**Keywords:** *Strategy, Local Revenue, Service, Online*

## PENDAHULUAN

Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) ialah salah satu kasus yang dialami oleh sebagian besar wilayah kabupaten ataupun kota di Indonesia. Kasus ini timbul karena terdapatnya kecenderungan berasumsi dari beberapa golongan aparat di wilayah yang menyangka kalau kunci penting yang memastikan independensi sesuatu wilayah di masa independensi ini terdapat pada besarnya Pendapatan Asli Daerah di sesuatu wilayah Kabupaten atau Kota. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pemasukan yang didapat wilayah yang dipungut bersumber pada peraturan wilayah cocok dengan peraturan perundangundangan. Pemasukan Asli Wilayah selaku pangkal pendapatan wilayah sendiri butuh lalu ditingkatkan supaya bisa menanggung beberapa bobot berbelanja yang dibutuhkan buat penajaan rezim serta aktivitas pembangunan yang tiap tahun bertambah alhasil independensi independensi wilayah yang besar, jelas, serta bertanggung jawab bisa dilaksanakan( Nurlan Darise, 2016). Pemasukan Asli Wilayah ialah pemasukan daerah yang berasal dari hasil pajak wilayah, hasil pungutan wilayah, hasil pengurusan kekayaan wilayah yang dipisahkan, serta lain- lain pemasukan asli wilayah yang legal, yang bermaksud buat membagikan kebebasan pada wilayah dalam menggali pendanaan dalam penerapan independensi wilayah selaku konkretisasi dasar desentralisasi.

Buat menyelenggarakan rezim serta pembangunan wilayah hingga pengerukan serta pengerjaan finansial wilayah dengan seluruh pangkal energi ialah salah satu faktor yang menggenggam andil berarti serta amat memastikan alhasil butuh diusahakan gimana memasak sistem pengerjaan finansial wilayah supaya bisa terselenggara dengan bagus alhasil sanggup mensupport kelancaran penajaan rezim serta penerapan pembangunan selaku bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional. Dengan terbatasnya anggaran yang dikumpulkan dari pangkal Pemasukan Asli Wilayah, hingga usaha tingkatkan pengurusan finansial wilayah butuh menemukan atensi yang benar-benar dari bermacam tipe pendapatan asli daerah.

Salah satu sumber pendanaan pelaksanaan pemerintahan an daerah berasal dari pajak yang merupakan sumbangan yang lumayan besar terhadap pemasukan wilayah, perihal ini disebabkan pajak dipungut dari bermacam harta masyarakat warga buat penuhi keinginan biasa. Alhasil pemakaian hasil bea pajak wajib bisa dialami oleh warga dengan cara biasa. Kota Padang ialah kota dengan pendapatan Pemasukan Asli Wilayah paling banyak di Sumatera Barat, dimana beberapa besar penerimaannya berasal dari pajak wilayah. Kondisi ini mendesak pajak restoran buat bisa berkontribusi dalam tingkatkan Pendapatan Asli Daerah sebab pajak restoran ialah pajak yang mempunyai kemampuan buat berkembang dengan kilat dari tahun ke tahunnya. Perkembangan pajak restoran di Kota Padang dibantu dengan bertumbuhnya zona pariwisata, dimanakeadaan ini membuat alam Sumatera Barat jadi salah satu tujuan darmawisata yang harus buat dikunjungi (Sumber : BPS Sumatera Barat Tahun 2018-2020).

Sebagian tahun balik Pemungutan pajak di Kota Padang hadapi penyusutan pendapatan. Perihal ini ialah akibat dari leluasa pajak yang diserahkan sebab endemi Covid- 19. Sehabis dibebaskan pajak ini, minimnya ketaatan serta ketertiban harus pajak sedang jadi hambatan yang dialami aparat pemungut pajak dalam memungut pajak restoran alhasil ini bisa dioptimalkan serta diatur dengan bagus buat bisa tingkatkan kapasitas aparat pemungut pajak. Perihal itu meyakinkan kalau aparat pemungut pajak dalam perihal ini sedang kekurangan kapasitas wawasan dalam melakukan kewajiban penagihan, pendataan, serta pengawasan. Hingga dari itu semacam yang dikutip dari web padangkita. com sedang adanya restoran, rumah makan, kedai kopi, gerai, kafe serta sejenisnya yang tidak ingin buat melunasi pajak. Tidak hanya itu, minimnya penagihan,

pendataan, serta pengawasan dari Penguasa Kota Padang. Perihal ini membuat kehilangan pada penguasa Kota Padang sebab tidak berguna serta tidak menyambut pajak dari sumber- sumber pajak itu.

Berdialog mengenai pajak parkir yang ialah salah satu pemasukan asli wilayah, hingga Kota Padang memiliki kemampuan peluang yang terang memandang kemajuan alat transportasi bermotor yang terus menjadi bertambah serta ekspansi tanah parkir. Tanah parkir yang sangat berpotensi yakni subjek parkir buat mall, factory, outlet alhasil bisa mendatangkan pemasukan besar untuk pajak parkir bila seluruh alat transportasi terpunjut. Dengan maraknya parkir buas di Kota Padang dengan ini penguasa Kota Padang membuat Peraturan buat memaksimalkan pajak parkir, penguasa Kota Padang telah menata pada Peraturan Walikota Padang Provinsi Sumatra Barat No 50 Tahun 2014 mengenai aturan metode pemungutan pajak Parkir, Yang bermaksud buat tingkatkan pajak parkir atau harus pajak parkir nantinya.

**Tabel 1. Realisasi Penerimaan PAD Kota Padang Tahun 2017**

2017	2018	2019	2020
105.75%	104.5%	87.01%	85.28%

*Sumber : Bapenda Kota Padang*

Bersumber pada bagan 1, hingga bisa disimpulkan kalau realisasi pendapatan PAD Kota Padang beruntun hadapi penyusutan. Perihal ini membuktikan kalau sasaran pendapatan PAD Kota Padang hadapi labil tiap tahunnya. Usaha yang dicoba penguasa wilayah dalam mengatur finansial wilayah ialah dituntut buat lebih aktif antara lain tingkatkan mutu serta kapasitas aparatur yang memiliki wawasan di bidangnya semacam melakukan edukasi teknis administrasi perpajakan. Penguasa Kota Padang wajib lekas memantapkan pendapatan pajak wilayah paling utama pada zona pajak restoran yang sepanjang 2 bulan sudah diserahkan leluasa pajak oleh penguasa wilayah. Hingga dari, itu buat mengoptimalkan pendapatan pajak dalam tingkatkan pemasukan asli wilayah, penguasa Kota Padang bisa meninjau serta membukukan balik restoran, rumah makan, kedai kopi, gerai, kafe serta sejenisnya yang terdapat di Kota Padang.

Buat itu bapenda kota padang menginginkan strategi yang bisa tingkatkan pemasukan wilayah dalam perihal ini berbentuk pajak. Strategi pada hakikatnya merupakan pemograman( planning) serta manajemen (mangement) buat menggapai sesuatu tujuan. Hendak namun buat menggapai tujuan itu, strategi tidak berperan selaku denah jalur yang cuma membuktikan arah saja, melainkan wajib sanggup membuktikan siasat serta operasionalnya. Dalam suatu badan berusaha buat senantiasa bisa menggapai tujuan serta sasarannya didalam kompetisi yang terus menjadi kencang. Pendapatan tujuan serta target badan diukur dengan besarnya keseluruhan profit badan, tingkatan profit kepada modal pemodal badan dan kesuksesan pendapatan tujuan serta target badan.

Kesuksesan sesuatu badan, ditetapkan oleh keahlian atasan badan itu dalam memutuskan strategi yang pas dikala melaksanakan organisasinya serta menggunakan area, dengan memilah pengorganisasian pangkal energi dalam yang pas. Ketetapan strategi yang diresmikan atasan sesuatu badan, didasarkan pada pandangan strategi yang dipunyai dan pengalaman pembelajarannya dalam suasana area yang lalu berganti. Cara yang dicoba oleh pakar strategi itu, dipakai selaku pandangan strategi resmi buat bimbingan dalam memutuskan ketetapan manajemen. pola pandangan semacam seperti itu yang dibesarkan dalam manajemen startegi (Soffian Assauri, 2014).

Salah satu strategi dalam jasa pajak yang dicoba oleh Bapenda Kota Padang merupakan pemberlakuan system pembayaran pajak berplatform online yang bermaksud buat tingkatkan jasa. Pemakaian sistem online di Bapenda kota Padang pula buat membiasakan dengan desakan era yang terdapat dikala ini Disebabkan perkembangan

teknologi dikala ini sudah bertumbuh cepat, alhasil hendak disayangkan bila perihal itu tidak digunakan serta diaplikasikan dalam jasa. Pemakaian sistem online buat mempermudah jasa pajak wilayah pula tercantum keinginan Bapenda Kota Padang, dengan mempraktikkan sistem jasa berplatform online dengan memakai aplikasi. Bapenda Kota Padang hingga dikala ini sudah mempunyai sebagian aplikasi buat mempermudah harus pajak dalam hal pajak wilayah ialah, Sistem Online Pajak Daerah (SOPD) buat 9 pajak wilayah, Sistem Manajemen Data Pajak (SISMIDOP) untuk Pajak Alam Gedung serta Banderol Akuisisi Hak atas Tanah serta Gedung( BPHTB) Online.

Bersumber pada penjelasan di atas, bisa disimpulkan wilayah wajib bisa membuat kebijaksanaan sekalian strategi yang pas cocok dengan situasi daerahnya tiap-tiap untuk memaksimalkan instrumen PAD yang sudah diatur oleh hukum. Alhasil dibutuhkan komitmen yang kokoh dari seluruh pihak buat melaksanakan jenjang strategi pengurusan PAD mulai dari intensifikasi serta ekstensifikasi pada langkah pemograman, koordinasi serta peneguhan di penerapan dan optimalisasi pengawasan.

Perihal ini searah dengan perhitungan berplatform kemampuan, penguasa wilayah butuh didorong buat bertugas lebih efisien serta berdaya guna dalam mengatur pendapatan daerahnya lewat kenaikan jasa serta keselamatan warga yang terus menjadi bagus.

Adapun strategi yang biasanya digunakan oleh Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) antara lain, sebagai berikut:

1. Strategi meningkatkan pengelolaan pajak daerah
2. Strategi optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi
3. Strategi meningkatkan pelayanan public pajak daerah
4. Strategi meningkatkan pengelolaan non pajak

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan dengan Bapak Metri ST. M.Si selaku Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah Bapenda Kota Padang. Beliau menjelaskan:

“...Ya, Zaidit. Dalam meningkatkan PAD Kota Padang tentu perlu ada upaya dan strategi yang kita lakukan. Selama pandemi ini kita di Bapenda Kota Padang menyadari bahwa strategi meningkatkan pengelolaan pajak daerah yang kurang maksimal, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, kurang efektifnya peningkatan pelayanan public pajak daerah yang kita berikan, dan kurang maksimalnya kita dalam meningkatkan pengelolaan non pajak. Tentu ini menjadi evaluasi dan perbaikan bagi kita kedepannya”

Dari uraian observasi di atas, maka peneliti dapat melihat dan menganalisa bahwa Bapenda Kota Padang kurang maksimal dalam melakukan pengelolaan pajak daerah dikarenakan kurangnya pengetahuan seperti kualitas dalam melakukan penagihan dan pendataan yang dilakukan oleh Bapenda Kota Padang. Selain itu, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dibuktikan bahwa masih ditemukan pegawai Bapenda Kota Padang yang kurang mahir dalam menggunakan teknologi sehingga ini berdampak pada layanan online yang diterapkan oleh Bapenda Kota Padang. Selanjutnya, kurang efektifnya peningkatan pelayanan public pajak daerah dimana pegawai Bapenda Kota Padang dalam melakukan penagihan pajak masih kurang ramah. Terakhir, Bapenda Kota Padang masih kurang maksimal dalam meningkatkan pengelolaan non pajak, maka dari itu perlu adanya Bimtek sekaligus edukasi kepada pegawai sehingga sumber daya manusia pegawai di Bapenda Kota Padang mampu melakukan pengelolaan non pajak yang ada di Kota Padang seperti sektor pariwisata, industry, hasil tambang dan lainnya seharusnya dikelola dan dimanfaatkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Wawancara Dengan Kepala Bidang Litbang dan Informasi Bapenda Padang, Akmal mengatakan :

“...Bapenda Padang mulai tingkatkan jasa pajak wilayah dengan memakai sistem online buat harus pajak diawali semenjak 2013 kemudian. Bapenda Padang hingga dikala ini sudah mempunyai sebagian aplikasi buat mempermudah harus pajak dalam hal pajak wilayah ialah, sistem online pajak daerah (SOPD) untuk 9 pajak daerah, Sistem Manajemen Informasi Pajak (SISMIOP) untuk pajak PBB dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)...”

Lebih jauh, Kepala Bidang Litbang dan Informasi Bapenda Padang, Akmal mengungkapkan :

“...Pemakaian sistem online buat mempermudah jasa pajak wilayah pula tercantum keinginan Bapenda Kota Padang. Jika dapat, semua bisang di Bapenda memakai sistem online. Tetapi pastinya perihal itu digapai dengan cara berangsur-angsur, sebab dikala ini Bapenda Padang lebih mengutamakan kenaikan dalam jasa pada harus pajak terlebih dulu”

Dari penjelasan di atas, hingga bisa disimpulkan kalau jasa berplatform online ini belum maksimum diaplikasikan oleh Bapenda Kota Padang sebab jasa berplatform online ini tidak hanya bermaksud buat tingkatkan jasa, pemakaian sistem online di Bapenda Kota Padang pula dicoba buat membiasakan dengan desakan era yang terdapat dikala ini. Bersumber pada pemasalahan- permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, hingga periset terpikat melaksanakan riset mengenai “Strategi Bapenda Kota Padang Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Pelayanan Berbasis Online”.

## **METODE**

Tipe riset ini merupakan riset kualitatif dengan memakai tata cara deskriptif sebaliknya metode buat mengakulasi informasi lewat tanya jawab, pemantauan, serta riset pemilihan. Tidak hanya itu, metode yang dipakai buat menganalisa informasi ialah dengan memakai metode triangulasi dimana triangulasi merupakan metode pengecekan kesahan informasi yang menggunakan suatu yang lain di luar informasi itu buat kebutuhan kir ataupun selaku pembeda kepada informasi. Buat mencoba kesahan informasi ialah dengan memakai Buku petunjuk Informasi Analysis Prosedure (MDAP) berbentuk memo setiap hari, transkrip, coding, klasifikasi, tema, serta memos.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Pelayanan Berbasis Online**

Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Pelayanan Berbasis Online antara lain, sebagai berikut :

#### **a. Strategi Bapenda Kota Padang Dengan Melakukan Sosialisasi Pelayanan Berbasis Online**

Bapenda Kota Padang telah melakukan kegiatan berupa sosialisasi ke wajib pajak. Bapenda Kota Padang melakukan sosialisasi apabila ada penerimaan pajak daerah yang tidak mencapai target dan juga apabila ada anggaran untuk melakukan sosialisasi tersebut. Selain itu Bapenda juga melakukan diantaranya meningkatkan kapasitas hukum, meningkatkan mutu aparatur dan lainnya.

Terkait apa pentingnya dalam melakukan intensifikasi dan eksentifikasi pajak daerah, dapat dijelaskan bahwa kegiatan intensifikasi dan eksentifikasi pajak daerah itu merupakan hal yang sangat penting dilakukan karena dapat meningkatkan pendapatan asli daerah yang nantinya dapat membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah di Kota Padang. Akan tetapi, agar hal

tersebut dapat berjalan dengan baik perlu kerja keras, kreatif dan jujur dari para aparat perpajakan.

Selain itu juga harus ada rasa kepedulian dan kesadaran dari masyarakat terkait pentingnya pajak. Apabila dari aparaturnya sudah berjalan dengan baik dan didukung pula dari masyarakatnya untuk peduli dan sadar membayar pajak tentu saja pendapatan asli daerah di kota Padang akan meningkat. Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan sosialisasi dimana sosialisasi ini dilakukan saat dilaksanakannya launching aplikasi Smart Tax dengan mengundang seluruh pihak terkait sehingga mereka mengetahui kemudahan dalam pelayanan pajak secara online yang disediakan oleh Bapenda Kota Padang.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan sosialisasi dimana Bapenda Kota Padang meneruskan surat kepada para wajib pajak agar dapat hadir pada acara launching aplikasi Smart Tax ini sekaligus diberikan pengarahan terkait penggunaan aplikasi ini dan sosialisasi ini akan dilaksanakan 3x dalam setahun sehingga para wajib pajak bisa terus dikontrol serta dapat menyelesaikan kewajibannya dalam membayar pajak.

**b. Strategi Bapenda Kota Padang Dengan Melakukan Pendataan Wajib Pajak Secara Online**

Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan pendataan secara online dimana para wajib pajak yang belum mendaftarkan usahanya dapat melakukan pendaftaran dengan mendatangi langsung Kantor Bapenda Kota Padang serta juga dapat melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi Smart Tax ini.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan pendataan secara online dimana para wajib pajak dapat melakukan pengecekan pajaknya dengan mengakses aplikasi Smart Tax untuk mengetahui kapan jatuh tempo dalam membayar pajak.

**c. Strategi Bapenda Kota Padang Dengan Melakukan Peningkatan Sistem Pengawasan**

Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan peningkatan sistem pengawasan dimana masih banyak tindakan tidak kooperatif dari para pelaku wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak serta melakukan penundaan dalam pembayaran pajak dan ini akan didatangi oleh tim khusus yang sudah sediakan oleh Bapenda Kota Padang.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan peningkatan sistem pengawasan dimana Bapenda Kota Padang melakukan monitoring seperti melakukan pengecekan kelengkapan dan setiap bulannya ditemukan pelaku usaha baru yang wajib pajak yang belum mendaftarkan jenis usahanya ke Bapenda.

**d. Strategi Bapenda Kota Padang Dalam Melakukan Koordinasi dan Kerjasama Dengan Tim Pemeriksa Pajak**

Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan tim pemeriksa pajak seperti Polresta Padang dan Kejaksaan Negeri Kota Padang saat melakukan pengecekan serta pemeriksaan kelengkapan.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online dengan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan tim pemeriksa pajak seperti Polresta Padang dan Kejaksaan Negeri Kota Padang dimana akan diberikan peneguran dan pembinaan. Namun, jika sudah 3x diberikan teguran dan pembinaan belum juga menyelesaikan kewajibannya dalam membayar pajak maka Bapenda Kota Padang akan merekomendasikan mereka pada tahap proses hukum.

## **2. Faktor penghambat bagi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

Adapun faktor yang menjadi penghambat bagi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu :

### **a. Tidak Semua Pelaku Usaha Mengetahui Pelayanan Pajak Berbasis**

Online Faktor yang menjadi penghambat bagi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu tidak semua pelaku usaha mengetahui pelayanan pajak berbasis online melalui aplikasi Smart Tax yang disediakan oleh Bapenda Kota Padang dikarenakan sosialisai yang masih kurang.

### **b. Sumber Daya Manusia Bapenda Kota Padang Yang Terbatas**

Faktor yang menjadi penghambat bagi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu sumber daya manusia yang terbatas dimana Bapenda Kota Padang hanya memiliki personil sebanyak 35 orang, dimana untuk melakukan pemeriksaan dan pengecekan kelengkapan sudah hampir 2/3 personil terjun kelengkapan.

### **c. Kesadaran Para Wajib Pajak Yang Kurang**

Faktor yang menjadi penghambat bagi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu kesadaran wajib pajak yang masih kurang dimana kebiasaan mengundur-ngundur dalam melakukan pembayaran pajak sehingga pada akhirnya lupa untuk membayar pajak.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini antara lain, sebagai berikut :1 Strategi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) melalui pelayanan berbasis online, yaitu : a) Strategi Bapenda Kota Padang dengan melakukan sosialisai pelayanan berbasis online; b) Strategi Bapenda Kota Padang dengan melakukan pendataan wajib pajak secara online; c) Strategi Bapenda Kota Padang dengan melakukan peningkatan sistem pengawasan; d) Strategi Bapenda Kota Padang dalam melakukan koordinasi dan kerjasama dengan tim pemeriksa pajak. 2. Faktor penghambat bagi Bapenda Kota Padang dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), yaitu :a) Tidak semua pelaku usaha mengetahui pelayanan pajak berbasis online; b) Sumber daya manusia Bapenda Kota Padang yang terbatas; c) Kesadaran Para Wajib Pajak Yang Kurang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, Burhan. 2013. Metodologi Riset Sosial serta Ekonomi. Versi Awal. Jakarta: Emas Prenada Alat Group.
- Dani, H. 2006. Kamus Objektif Terkenal. Surabaya: Gita Alat press.
- Dekker, A. Steven, 2011. Measure service quality: Reexamination and Extension. *Harian of Marketing*. Vol. 56. July, 55- 68 (Di Terjemahkan Oleh Susanto Persada
- Gilman, 2015 *The Ethish Clange In Khalayak Service, A Problem- Solving Guide: Market street, San Fransisco*

- Pekei, Beni. 2016. Rancangan serta Analisa Daya guna Pengurusan Finansial Wilayah Di Masa Independensi. Jakarta Barat: Taushia.
- Peraturan Walikota Padang No 50 Tahun 2014 Mengenai Aturan Metode Pemungutan Pajak Parkir
- Peraturan Wilayah Kota Padang No 7 Tahun 2011 Mengenai Pajak Pajak Alam serta Gedung Perdesaan serta Perkotaan. Peraturan Wilayah Kota Padang No 8 Tahun 2011 Mengenai Pajak Wilayah.
- Purwono, Harry. 2010. Dasar- Dasar Perpajakan& Akuntansi Pajak. Jakarta: Erlangga.
- Risuhendi. 2017. Analisa Daya guna serta Partisipasi Banderol Akuisisi Hak atas Tanah serta Gedung kepada Pemasukan Asli Wilayah Kota Area. [http: atau atau harian.dharmawangsa. ac. id atau index. php atau juwarta atau article atau view atau 283](http://atau.atau.harian.dharmawangsa.ac.id/atau/index.php/atau/juwarta/atau/article/view/283) (diunduh 26 Februari 2021).
- Samudra, Azhari Teragung. 2016. Perpajakan di Indonesia (Finansial, Pajak serta Pungutan Wilayah). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Setiawati, Giffiany Fibri serta Christina Retno Gayatrie. 2018. Analisa Daya guna serta Partisipasi Pajak Restoran kepada Pemasukan Asli Wilayah (PAD) Kabupaten Semarang