

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan merupakan suatu proses transformasi yang dilakukan dengan kesadaran, perencanaan yang matang, dan berkelanjutan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat maupun suatu bangsa. Sedangkan pembangunan daerah merupakan salah satu upaya pemerintah untuk merealisasikan cita-cita bernegara. Dasar hukum dari penyelenggaraan pembangunan daerah merujuk pada Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan itu sendiri harus dipahami sebagai upaya pemerintah dalam menjalankan amanat konstitusi, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pembangunan nasional mencerminkan komitmen untuk secara terus-menerus meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia secara adil dan merata, serta mengembangkan kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan negara yang maju dan demokratis berdasarkan Pancasila.

Sebuah negara memerlukan dana yang signifikan untuk melaksanakan pembangunan nasional secara efektif. Salah satu sumber utama pendapatan pemerintah adalah sektor pajak. Pajak berperan sebagai penyumbang terbesar dalam pendapatan suatu negara, dengan proporsinya dalam anggaran negara mencapai lebih dari 80 persen. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pajak, pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) akan mengalami kesulitan. Pendapat lain yang disampaikan Wibisono (2017) bahwa negara kita

sangat membutuhkan pajak untuk membiayai keperluannya. Pembangunan infrastruktur seperti jalan dan jembatan, serta subsidi untuk makanan, beras, benih, pupuk dan belanja pegawai termasuk gaji guru dan polisi, serta bantuan sosial untuk keluarga miskin dan pendidikan, memerlukan kontribusi yang signifikan dari penerimaan pajak.

Kebijakan pungutan pajak daerah yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) diupayakan agar tidak bertentangan dengan kebijakan pungutan yang berlaku di tingkat pusat, baik yang terkait dengan pajak maupun bea cukai. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya duplikasi pungutan yang dapat mengganggu integritas kegiatan perekonomian. Dalam rangka mendukung sistem perpajakan yang terpusat, pembinaan pajak daerah perlu dilakukan secara berkesinambungan, terutama dalam hal objek dan tarif pajak, agar pelaksanaan pajak di tingkat pusat dan daerah dapat saling melengkapi satu sama lain.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang telah dialihkan kepada pemerintah daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 mengenai Pajak Daerah, pemerintah daerah berwenang untuk mengelola dan mengatur PBB-P2 sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kabupaten Lamongan telah melaksanakan pengelolaan PBB-P2 ini sejak tanggal 1 Januari 2014. Pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk memaksimalkan sumber pendapatan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berupaya secara lebih optimal dalam melaksanakan pengelolaan ini.

Berubahnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) memberikan dampak yang signifikan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Perubahan ini memberikan implikasi pada kewenangan pemungutan, sistem pembagian hasil, serta cara perhitungan pajak yang sebelumnya ditetapkan oleh Pemerintah Pusat kini menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Salah satu perubahan utama yang terjadi adalah peralihan kewenangan pemungutan PBB-P2 dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Sebelumnya, PBB-P2 merupakan bagian dari pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementerian Keuangan, dimana hasil penerimaannya sebagian besar masih terdistribusi antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Namun, dengan berlakunya UU Nomor 28 Tahun 2009, seluruh proses pemungutan, administrasi, hingga pengawasan pembayaran pajak ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Diterbitkannya Undang-Undang No. 28/2009 tersebut, maka Pemerintah Daerah mempunyai tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) baru yang berasal dari pajak daerah, sehingga jenis pajak Kabupaten/Kota bertambah dari 7 menjadi 11 jenis pajak. Tambahan pajak tersebut adalah Pajak Air Tanah (pengalihan dari provinsi), Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Berdasarkan UU No. 28/2009, pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan Perkotaan efektif diberlakukan Januari 2014, namun sebelumnya ada beberapa daerah dimulai sejak 2011 sebagai percontohan atau pilot project.

Selain pergeseran kewenangan pemungutan, perubahan paling mencolok adalah sistem pembagian hasil penerimaan pajak. Sebelum adanya kebijakan ini, penerimaan dari PBB-P2 masih dibagi antara Pemerintah Pusat 10% dan Pemerintah Daerah 90%. Namun, setelah penerapan UU Nomor 28 Tahun 2009, seluruh penerimaan dari PBB-P2 sepenuhnya menjadi pendapatan daerah kabupaten/kota tanpa adanya bagian yang disetorkan ke Pemerintah Pusat. Hal ini menjadi salah satu langkah strategis dalam mendorong kemandirian fiskal daerah, dimana daerah memiliki otonomi lebih dalam mengelola pendapatan pajak guna membiayai pembangunan dan pelayanan publik.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menimbulkan implikasi terhadap keberlakuan peraturan daerah tentang pajak dan retribusi daerah yang lama dan penyiapan peraturan daerah tentang pajak daerah dan retribusi daerah berdasarkan Undang-Undang ini sebagaimana diatur pada Pasal 179, Pasal 180 dan Pasal 182 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah.

Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Lamongan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui kerjasama dengan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam merancang *website* SiNOPa yang ditujukan untuk memfasilitasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Program ini juga berfungsi sebagai aplikasi pengelolaan PBB-P2 yang berbasis teknologi informasi. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 merupakan landasan bagi pengembangan *e-government*. Pengembangan *e-government* adalah suatu bentuk pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Diharapkan bahwa pemberlakuan *e-government* dapat berdampak positif terhadap penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi

Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo (2002:1). Pajak didefinisikan sebagai iuran masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan dan tidak memperoleh jasa timbal balik yang dapat ditunjukkan secara langsung, serta digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Pengertian ini menunjukkan bahwa setiap iuran yang disampaikan oleh masyarakat kepada negara disebut sebagai pajak, sedangkan Menurut Soeparman Soemahamidjadja yang dikutip oleh Erly Suandy (2002:9) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak negara yang dikenakan atas bumi dan bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 mengenai Pajak Bumi dan Bangunan yang telah mengalami perubahan melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan juga dapat dikatakan sebagai pajak yang bersifat kebendaan, di mana besarnya pajak terutang

ditentukan oleh keadaan objek yang dikenakan pajak, yaitu bumi atau tanah dan bangunan. Pada tahun 2009 pemerintah pusat mengeluarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang mengatur tentang pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pedesaan dan Perkotaan yang selanjutnya disebut PBB-P2 serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, dengan ketentuan yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebelumnya merupakan jenis pajak pusat, yang dikelola oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak, di mana hasil pungutan tersebut sebagian besar diserahkan kepada pemerintah daerah. Berdasarkan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 diharapkan bahwa paling lambat pada tanggal 1 Januari 2014, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) telah bertransisi menjadi Pajak Daerah yang dikelola oleh masing-masing Kabupaten/Kota. Di samping itu, perlu dicatat bahwa tidak semua Kabupaten/Kota menerapkan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), hal tersebut berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah Kabupaten/Kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak Kabupaten/Kota.

Penerapan program *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam pembayaran pajak harusnya dapat memberikan perubahan budaya, yang mana resistensi terhadap perubahan dari

metode konvensional ke digital baik di kalangan pegawai pemerintah maupun masyarakat. Perlunya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan kepada masyarakat dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa dalam penggunaan *website* SiNOPa sebagai pembayaran pajak bumi dan bangunan dapat menjadikan pengembangan layanan baru yang lebih responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat, walaupun dalam penerapan *website* SiNOPa masih terdapat kesenjangan dalam akses terhadap teknologi antara berbagai tempat dan kelompok masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan telah menerapkan bentuk pengembangan *e-government* yaitu seperti: *E-Planning*, *E-Budgetting*, *E-Performance*, *E-Tilang*, *E-PBB* (Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan), serta *E-BPHTP* (Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) dan *E-SPTPD* (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah). Maka dari itu pemerintah daerah Kabupaten Lamongan perlu melakukan pengembangan *e-government* dalam rangka pengelolaan sistem data dan informasi serta proses kerja berbasis elektronik lalu memanfaatkan teknologi sehingga pelayanan publik dapat dibuka secara murah dan mudah oleh seluruh masyarakat.

Sistem informasi yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Lamongan adalah Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa). Sistem informasi ini adalah sistem pelayanan untuk Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang disediakan dalam situs *website* resmi Badan Pendapatan Daerah Lamongan. Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) adalah sebuah sistem yang menyajikan

informasi PBB-P2 mengenai informasi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang berisikan laporan besaran kena pajak atas PBB-P2.

Penerapan SiNOPa ini dapat memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh informasi mengenai PBB-P2 dengan cepat dan akurat. Wajib Pajak dalam pembayaran PBB-P2 tidak perlu menunggu SPPT diterbitkan untuk melakukan pembayaran dan tidak perlu datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan melainkan dapat di akses melalui Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa). Sistem informasi ini juga diharapkan dapat membuat kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kualitas pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dengan adanya penerapan SiNOPa dapat dikatakan meningkat apabila sistem informasi ini berhasil digunakan dan dimanfaatkan dalam pelayanan perpajakan. Sebuah sistem informasi dikatakan sukses atau berhasil apabila kualitas sistem tersebut baik dan informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut berkualitas serta didukung oleh pelayanan yang baik dari penyedia sistem informasi tersebut. Maka perlu dianalisis kualitas dari SiNOPa untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pembahasan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud membahas materi yang terangkum dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam mengelola PBB-P2 melalui *website* SiNOPa (Sistem Informasi Nomor Objek Pajak) sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi penerapan aplikasi SiNOPa (Sistem Informasi Nomor Objek Pajak) sebagai pembayaran PBB-P2 secara digital di Kabupaten Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis strategi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam mengelola PBB-P2 melalui *website* SiNOPa (Sistem Informasi Nomor Objek Pajak) sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah
2. Mengetahui faktor yang menghambat dalam pelaksanaan strategi penerapan *website* SiNOPa (Sistem Informasi Nomor Objek Pajak) sebagai pembayaran PBB-P2 secara digital di Kabupaten Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan bahwa peran masyarakat sangat penting bagi terlaksananya *website* SiNOPa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Lamongan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan solusi bagi

Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam mengatasi hambatan penerapan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan yang berbasis elektronik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Pemerintah Kabupaten Lamongan memberikan fasilitas maupun faktor pendukung lainnya khususnya kepada masyarakat pedesaan di Kabupaten Lamongan yang berkaitan dengan penerapan *website* SiNOPa dalam penerapan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Lamongan. Sedangkan untuk masyarakat, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan penjelasan tentang pelaksanaan penerapan *website* SiNOPa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada pembaca mengenai pelaksanaan dari *website* SiNOPa sebagai penerapan pajak bumi dan bangunan. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi pelaksanaan program *e-government* dalam penerapan pajak bumi dan bangunan.

1.5 Penelitian Terdahulu/*Literatur Review*

Referensi berupa teori-teori atau temuan-temuan dalam hasil penelitian sebelumnya adalah hal yang penting dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang perlu dijadikan referensi yaitu penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Meskipun memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini

pasti memiliki ide, dimensi, dan penjelasan yang berbeda. Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam artikel ini yaitu terkait dengan pelaksanaan program *e-government* dalam penerapan pajak bumi dan bangunan. Referensi tersebut didapat dari kajian berupa jurnal-jurnal ilmiah, skripsi, dan tesis. Penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan program *e-government* dalam penerapan pajak bumi dan bangunan, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Husnia, dkk (2016). Menemukan bahwa dalam Implementasi E-PBB sudah memenuhi delapan elemen sukses *e-government* tetapi ada satu elemen yang masih lemah yaitu *stakeholder* karena rendahnya sosialisasi dan pengetahuan mengenai program E-PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh Fidiyanti & Fanida (2015). Menunjukkan penerapan pembayaran PBB-P2 melalui sistem *e-PBB* di Kabupaten Lamongan Tahun 2015 sudah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut mencakup aspek teknis seperti konektivitas internet yang belum merata di seluruh wilayah, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem E-PBB. Kendala lain yang belum disebutkan dalam penelitian Fidiyanti dan Fanida yaitu kurangnya sosialisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan terhadap program E-PBB kepada masyarakat lamongan.

Penelitian yang dilakukan oleh Deddy, dkk (2018). Menemukan bahwa dalam Pembayaran pajak di UPT PD. Gunung Putri Tahun 2018 di Kabupaten Bogor masih menggunakan sistem manual sehingga proses yang memakan waktu, serta

kurangnya kemudahan akses bagi wajib pajak yang tinggal jauh dari kantor pajak maka, dibentuklah perancangan aplikasi pembayaran berbasis elektronik

Penelitian yang dilakukan Gani, dkk (2016). yang Menemukan bahwa dalam Adanya sistem informasi manajemen terhadap pemantauan pembayaran PBB berbasis *website* yang mampu menampilkan laporan penerimaan, pembayaran, dan lain-lain. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, laporan penerimaan dan pembayaran dapat dihasilkan secara otomatis dan transparan. Hal ini meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan PBB karena semua transaksi tercatat dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini,L (2020). Menemukan bahwa dalam Adanya sistem pembayaran *online* PBB membawa dampak yang signifikan terhadap penerimaan daerah dari bidang PBB-P2. Dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem pembayaran online, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran tepat waktu meningkat, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan penerimaan daerah dari PBB-P2.

Penelitian yang dilakukan oleh Denison, dkk (2013). Menemukan bahwa dalam Pembayaran elektronik membawa dampak ekonomi dan sosial, seperti kenyamanan wajib pajak, peningkatan pengumpulan pajak, dan administrasi lalu adanya pelarangan penggunaan kartu kredit di beberapa negara bagian karena menghambat penerimaan pajak. Dengan adanya sistem pembayaran elektronik, tingkat pengumpulan pajak meningkat. Sistem ini memungkinkan proses pembayaran lebih efisien dan dapat mengurangi jumlah pajak yang terlewatkan atau tertunda.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, I (2014). Menyimpulkan bahwa tingkat efektivitas Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Bantul tahun 2013 adalah 69,7%. Hambatan yang mempengaruhi tingkat efektivitas Pajak Bumi dan Bangunan adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib dalam membayar pajak, terjadinya kesalahan administrasi dalam penerapan objek pajak, masih ada wajib pajak yang kurang/tidak mampu membayar pajak, kurangnya SDM.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwihandoko (2018). Menunjukkan bahwa tingkat efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Lamongan tahun 2014-2018 sudah sangat efektif. Hambatan yang mempengaruhi tingkat efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah sulit ditemuinya wajib pajak, kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Mediarti, A, (2019) Menunjukkan bahwa efektivitas realisasi penerimaan PBB-P2 tahun 2014 – 2018 masih tidak efektif. Persentase kontribusi penerimaan PBB-P2 Tahun 2014-2018 hanya mencapai 0-10%, secara keseluruhan masih sangat kurang berkontribusi. Faktor yang menyebabkan tidak tercapainya realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kabupaten Aceh Singkil, diantaranya terbatasnya jumlah petugas pajak, kurangnya sosialisasi baik pegawai maupun masyarakatnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Elvika,D. (2019). Menemukan bahwa dalam E-PBB masih belum berjalan optimal, tujuan program belum tercapai, masih terjadi gangguan sistem, dan kurangnya sumber daya keuangan untuk pengembangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti, dkk (2021). Menemukan bahwa dalam E-PBB sudah berjalan maksimal, namun masih ada kendala sistem, dan kendala lainnya seperti akses atau jarak yang berkaitan dengan masih adanya *admin* desa atau masyarakat yang kesulitan untuk mengakses layanan dikarenakan kondisi geografis dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan E-PBB, juga rendahnya partisipasi masyarakat, dan PAD tidak meningkat signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ritonga (2021). Menemukan bahwa secara parsial penerapan E-PBB di Kabupaten Langkat terhadap PAD. Semakin baik penerapan E-PBB maka PAD Kabupaten Langkat akan ikut meningkat. Selain itu, penerapan E-BPHTB juga memiliki hubungan secara parsial dengan PAD dan berpengaruh secara signifikan terhadap PAD Kabupaten Langkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Oktavya,A,A. (2015). Menemukan bahwa Masyarakat Kota Bontang masih belum mengerti ataupun mengenal elektronik government. Yang memiliki subjek penelitian yakni Kantor Pelayanan Pajak Kota Bontang. Kekurangan itu dikarenakan partisipasi masyarakat yang masih di katakan kurang dalam pemanfaatan *e-Government* sendiri hal ini menyebabkan masyarakat bersifat apatis terhadap perubahan teknologi dengan salah satu sebabnya adalah kurangnya sosialisasi khusus oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak dalam memperkenalkan *e-government*.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2018). Menemukan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati sebagai bentuk dari kualitas

pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Meskipun penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu, tetapi dalam penelitian ini terdapat hal-hal yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus dari penelitian ini yaitu strategi pelaksanaan program *e-government* dalam penerapan pajak bumi dan bangunan dan menggali lebih dalam mengenai apa saja yang menghambat pelaksanaan program *e-government* dalam penerapan pajak bumi dan bangunan. Sedangkan penelitian terdahulu tidak membahas strategi mengembangkan *e-government*. Sehingga penelitian terdahulu yang ada hanya membahas dan meneliti analisis dan penerapan *e-government*, khususnya sistem pembayaran pajak PBB-P2 secara elektronik.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Strategi Kebijakan

Menurut Mintzberg (1994), strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama organisasi, kebijakan, dan rangkaian tindakan menjadi satu kesatuan. Dalam konteks kebijakan publik, strategi kebijakan adalah pendekatan yang dirancang untuk melaksanakan program atau inisiatif tertentu secara efektif, salah satunya program *e-government*. Teori Kebijakan Fiskal berkaitan dengan urusan pajak atau pendapatan negara. Kata fiskal sendiri berasal dari Bahasa Latin, *fiscus* yaitu nama seorang pemegang kuasa atas keuangan pertama pada zaman Romawi Kuno. Secara harfiah berarti keranjang atau tas. Adapun kata *fisc* dalam bahasa Inggris berarti pembendaharaan atau pengaturan keluar masuknya uang dalam kerajaan. Fiskal digunakan untuk menjelaskan bentuk

pendapatan Negara atau kerajaan yang dikumpulkan dari masyarakat dan oleh pemerintahan Negara atau kerajaan dianggap sebagai pendapatan lalu digunakan sebagai pengeluaran dengan program-program untuk menghasilkan pencapaian terhadap pendapatan nasional, produksi dan perekonomian serta digunakan pula sebagai perangkat keseimbangan dalam perekonomian. (I.Wayan Sudirman:2014).

Teori Kebijakan Fiskal diartikan tindakan kebijaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah, yang berkaitan dengan pendapatan dan pengeluaran uang. Teori Kebijakan Fiskal adalah kebijakan ekonomi yang dilakukan oleh pihak pemerintah guna mengelola dan mengarahkan kondisi perekonomian ke arah yang lebih baik atau yang diinginkan dengan cara mengubah atau memperbaiki penerimaan dan pengeluaran pemerintah, salah satu hal yang ditonjolkan dari kebijakan fiskal ini adalah pengendalian pengeluaran dan penerimaan pemerintah atau negara. Kebijakan Fiskal di Indonesia merujuk pada kebijakan pemerintah yang ditujukan untuk mengarahkan ekonomi suatu negara lewat pengeluaran serta pendapatan pemerintah.

Kebijakan Fiskal Berdasarkan Teori adalah bagaimana kebijakan itu dilihat secara non-praktis. Adapun macam-macam kebijakan fiskal dari segi teori adalah:

- a. Kebijakan Fungsional merupakan kebijakan untuk pertimbangan pengeluaran anggaran dan penambahan kesempatan kerja yang dilakukan oleh pemerintah karena akibat tidak langsung dari pendapatan nasional.
- b. Kebijakan Disengaja merupakan kebijakan fiskal yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah-masalah ekonomi yang sedang dihadapi dengan cara

memanipulasi anggaran belanja secara sengaja, baik melalui perubahan perpajakan maupun perubahan pengeluaran pemerintah.

- c. Kebijakan Tak Disengaja merupakan kebijakan untuk mengendalikan kecepatan siklus bisnis supaya tidak terlalu fluktuatif. Dalam kondisi depresi, kebijakan ini dimaksudkan untuk menambah aktivitas kegiatan ekonomi yang terjadi. Sedangkan dalam keadaan inflasi, kebijakan ini akan mengurangi aktivitas tersebut. Jenis penstabil otomatis atau kebijakan fiskal tak disengaja yaitu pajak proporsional, pajak progresif, kebijakan harga minimum, asuransi pengangguran.

Pengaruh pengeluaran pemerintah terhadap penurunan inflasi kemungkinan dapat dijelaskan oleh dampak multiplier dari pengeluaran pemerintahan untuk investasi (diantaranya infrastruktur) yang lebih besar dibandingkan pengeluaran rutin. Dalam pendekatan Keynes, kebijakan fiskal dapat menggerakkan perekonomian karena peningkatan pengeluaran pemerintah atau pemotongan pajak mempunyai efek multiplier dengan cara menstimulasi tambahan permintaan untuk barang konsumsi rumah tangga (fiscuswannabe.web.id, 2013).

1.6.2 Teori E-Government

Proyek *e-government* yang sedang dijalankan Pemerintah Kabupaten Lamongan dengan Badan Pendapatan Daerah bertujuan sebagai pelaksana kebijakan. Terdapat 8 (delapan) elemen yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengukur sukses tidaknya proyek *e-government* yaitu *political environment*, *leadership*, *planning*, *stakeholders*, *transparency*, *budgets*, *technology*, dan *innovation* (Indrajit, 2006).

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan *e-government*, pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu:

- a. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis.
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan public dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara

Menurut *The World Bank Group E-Government* adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan public secara lebih baik. Kemudian menurut Depkominfo, mendefinisikan *e-government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *e-government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan

biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

E-Government merupakan upaya pemerintah untuk mendekatkan diri pada masyarakat. Hal ini sejalan dengan jiwa desentralisasi dimana pemerintah pusat telah menyerahkan beberapa kewenangan kepada pemerintah daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan umum. Pelayanan umum yang selama ini bermasalah misalnya dengan kelambatannya, ketidaktransparananannya, kesulitan untuk diakses masyarakat, dicoba untuk dipecahkan dengan menggunakan teknologi berbasis elektronik ini. Sejalan dengan ini, Soendjojo (2007) menyatakan bahwa *e-government* merupakan program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk mewujudkan perekonomian berbasis pengetahuan.

1.6.3 Teori Pajak dan Kepatuhan Warga

Pajak merupakan suatu iuran dari masyarakat untuk kas negara yang dipergunakan sebagai keperluan dan kepentingan negara. Pengertian pajak menurut Undang-Undang (UU) Ketentuan dan tata cara perpajakan (KUP) No. 28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam Mardiasmo (2018) Pajak adalah suatu iuran dari warga negara teruntuk negara yang didasari Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak akan memperoleh jasa timbal balik (kontra-prestasi) secara langsung dapat di tujukan serta yang digunakan sebagai pengeluaran umum negara.

Kemudian dalam teori kepatuhan warga ialah kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Mitchell (1996) mendefinisikan kepatuhan sebagai perilaku seseorang yang sesuai dengan aturan eksplisit suatu perjanjian. Sebagai bagian dari kepatuhan, Mitchell (1996) membedakan kepatuhan dan perjanjian sebagai perilaku yang sesuai dengan aturan seperti itu karena sistem kepatuhan perjanjian tersebut. Istilah “kepatuhan” umumnya diterapkan dalam membandingkan perilaku dengan ketentuan tertentu suatu perjanjian, batas semangat perjanjian dan prinsip-prinsip, norma internasional implisit, kesepakatan informal, dan bahkan perjanjian diam-diam (Downs & Locke, 1990).

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi sangat penting ketika di Indonesia menganut sistem penilaian mandiri sejak reformasi perpajakan tahun 1983 sampai terakhir tahun 2000 dengan diubahnya Undang-Undang Perpajakan tersebut menjadi UU No. 16 Tahun 2000, UU No. 17 Tahun 2000, UU No. 18 Tahun 2000. Menurut Mardiasmo (2002) dalam Jatmiko (2006), Sistem Penilaian Mandiri adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dengan artian, bahwa

wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu dalam melaporkan kewajibannya sendiri.

Teori Kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014), kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

1.6.4 Teori E-Government Sebagai Strategi Peningkatan Kepatuhan Warga

Dalam penggunaan *e-government* yang bersifat interact, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Lamongan menyediakan aplikasi layanan pajak untuk form pengujung dan form pengaduan. Tidak hanya itu, dalam web juga disediakan kontak yang bias dihubungi oleh wajib pajak. Ini membuat layanan yang berupa informasi yang tidak bisa didapatkan melalui website, bisa didapatkan oleh wajib pajak dengan menggunakan layanan kontak yang sudah tertera. Menurut Moon (2002) menjelaskan bahwa *e-government* dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepatuhan warga dengan menyediakan akses yang lebih mudah, cepat, dan transparan terhadap informasi dan pelayanan publik. Hal seperti ini memudahkan informasi yang diterima oleh wajib pajak. Sementara aplikasi lain

yang bersifat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat adalah dengan sebuah system informasi dalam pengelolaan PBB-P2

Sistem informasi PBB-P2 adalah sistem informasi yang dibangun untuk melaksanakan pengelolaan PBB-P2. Pengelolaan sistem informasi PBB-P2 dilaksanakan oleh Tim pengelola PBB-P2 yang melaksanakan tugas koordinasi dengan pihak terkait dalam persiapan pelaksanaan Pengelolaan PBB-P2 & BPHTB, Melaksanakan pendampingan SIM PBB-P2 dan teknis operasional pelaksanaan dan penerimaan, dan Mempersiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan pengelolaan PBB-P2 dan BPHTB melakukan Langkah-langkah yang diperlukan untuk terlaksananya pengelolaan PBB-P2 dan BPHTB dengan persetujuan dan arahan Bupati dan Sekretaris Daerah.

Dalam *e-government to citizen* yang bersifat transact dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah menyediakan layanan pembayaran pajak online. Layanan ini bertujuan untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi. Selain itu, pembayaran online juga bisa meningkatkan kesadaran masyarakat serta kepatuhannya dalam membayar pajak karena sistem ini membentuk sebuah persepsi yang baik dari masyarakat terutama yang berkaitan dengan masalah transparansi dalam pengelolaan pajak daerah. Hal ini terkait dengan transparansi yang ada karena pembayaran online langsung sampai kepada daerah tanpa terpotong oleh insentif penagih pajak yang biasa terjadi selama ini.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Menurut Singarimbun (1997), operasional adalah sebagai suatu unsur penelitian yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam rangka memudahkan pelaksana penelitian di lapangan, sehingga memerlukan operasionalisasi dari masing-masing konsep yang digunakan dalam menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dengan kata-kata yang dapat diuji dan diketahui kebenarannya. Proses yang disebut operasionalisasi konsep melibatkan penjabaran gagasan-gagasan penelitian menjadi bagian-bagian yang lebih sederhana agar lebih mudah dimengerti dan diukur. Setiap gagasan penelitian harus dicari definisi operasionalnya, yang berarti menjelaskan konsep tersebut ke dalam elemen-elemen atau dimensi yang lebih spesifik sehingga bisa diukur.

Tabel 1.7
Operasional Konsep dalam Penelitian

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Strategi Kebijakan	Evaluasi Kebijakan	Mengukur efektivitas kebijakan terhadap penerimaan pajak, peningkatan kepatuhan wajib pajak dan juga kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem digital.
E-Government	Digitalisasi layanan,	Digitalisasi layanan mengacu pada penerapan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik.

Pajak dan Kepatuhan Warga	Kesadaran pajak	Kesadaran pajak mengacu pada pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak sebagai sumber utama pendapatan negara dan daerah. Tingkat kesadaran ini dipengaruhi oleh sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pemerintah, baik kampanye digital maupun tatap muka.
E-Government sebagai Strategi Kepatuhan Warga	Penyederhanaan proses	Penyederhanaan proses perpajakan melalui sistem online memungkinkan wajib pajak untuk mengakses informasi dengan lebih cepat dan mudah, mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan kenyamanan dalam melakukan transaksi perpajakan.

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Data yang dihasilkan berupa data deskriptif yaitu kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap sebagai masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian

kualitatif melibatkan upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan – pertanyaan dan prosedur – prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis secara induktif mulai dari tema khusus ke tema umum dan menafsirkan makna data.

Dasar peneliti menggunakan pendekatan kualitatif adalah peneliti ingin menggali secara mendalam mengenai dinamika Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam meluncurkan program *e-government* sebagai pembayaran digital PBB-P2 masyarakat Kabupaten Lamongan. Peneliti mencoba mengumpulkan data agar strategi pelaksanaan program *e-government* dalam penerapan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Lamongan dapat terlaksana.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat atau letak dimana memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah serta fokus penelitian yang diterapkan. Lokasi yang diambil penelitian ini adalah Kabupaten Lamongan. Penelitian ini dilakukan di instansi terkait dan juga beberapa desa di Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur. Peneliti memperoleh informasi lokasi penelitian dengan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber literatur dan basis data yang relevan. Lokasi tersebut digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.8.3 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menyelidiki dan memahami secara empiris faktor apa saja yang menghambat Pemerintah Kabupaten Lamongan untuk meluncurkan program *e-government*

dalam penerapan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Lamongan. Dalam penelitian kualitatif ini adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian.

1.8.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau sekelompok orang yang akan diamati dan diminta untuk memberikan data atau informasi tentang suatu fakta yang terjadi. Menurut Arikunto, subjek penelitian merupakan subjek yang akan diteliti oleh peneliti (Arikunto, 2006). Subjek penelitian dapat diartikan sebagai sumber data atau informasi untuk menemukan jawaban dari suatu permasalahan dan mengungkap fakta-fakta yang terjadi.

Fokus dari penelitian ini yaitu strategi pelaksanaan program *e-government* (SiNOPa) dalam penerapan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Lamongan. Penelitian ini berfokus pada strategi menciptakan program *e-government* untuk mempermudah akses masyarakat dibidang pelayanan. Dengan demikian yang akan menjadi narasumber atau informan dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kabupaten Lamongan yang belum dapat merasakan pelayanan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan berupa *e-government*. Narasumber akan diminta untuk memberikan informasi tentang bagaimana akses pelayanan dalam menggunakan *website* SiNOPa yang dirancang Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan dalam penerapan pajak bumi dan bangunan.

Partisipan Penelitian dari penyelenggara:

1. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan yang mana Bapenda bertugas mengelola pajak daerah termasuk Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
2. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah (Bappelitbangda) Kabupaten Lamongan bertugas mengidentifikasi kebutuhan pembangunan di daerah, kemudian menyusun rencana alokasi anggaran yang diperoleh dari pajak. Misalnya menyusun prioritas penggunaan dana dari PBB untuk pembangunan infrastruktur, layanan publik, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat.
3. Pemerintah Kecamatan, yang mana bertugas menyampaikan keluhan, kendala, atau pertanyaan dari wajib pajak kepada instansi yang lebih tinggi, seperti Badan Pendapatan Daerah
4. Pemerintah Desa yang mana petugas kelurahan atau desa bertugas membantu dalam proses pendataan dan sosialisasi terkait PBB-P2 kepada warga di tingkat desa.
5. Masyarakat wajib pajak, yang mana masyarakat yang paling merasakan dampak dari program-program pemerintah, maka perlu partisipasi masyarakat sebagai informan dalam penelitian ini.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder yang akan dijelaskan dibawah ini:

1. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya sehingga peneliti dapat mengamati dan menulis jawaban secara langsung dari objek penelitian (Supono, 2013). Selain itu data primer ini didapat dari proses wawancara langsung, survei, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh sesuai dengan fakta yang terjadi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara, dan observasi.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui perantara atau secara tidak langsung (Supono, 2013). Sumber data sekunder bermacam-macam bentuknya tergantung dari metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan yaitu buku, jurnal, artikel, website Pemkab Lamongan, dan berbagai media cetak maupun situs internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menggunakan metode kualitatif yang dipilih, peneliti mengambil instrument dalam pengumpulan data yang paling sesuai yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penelitian tersebut adalah instrument yang paling relevan untuk memperoleh data dalam penelitian. Penjelasan tentang teknik pengumpulan data tersebut dijelaskan seperti dibawah ini:

1. Wawancara

Dalam memperoleh data, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber secara langsung sehingga didapatkan data yang akurat dan aktual sesuai dengan fenomena yang terjadi. Dalam melakukan wawancara secara langsung, peneliti membuat dan menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber terkait program *e-government* yang dilakukan Pemerintah Daerah Lamongan dalam PBB-P2. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut akan menghasilkan pandangan dan pendapat dari narasumber atau informan.

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi guna melihat secara langsung fenomena yang terjadi. Menurut Sugiyono, observasi adalah teknik pengumpulan data yang paling spesifik daripada teknik pengumpulan data yang lain (Sugiyono,2005). Observasi dalam penelitian ini yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung di Lapangan untuk mengetahui kondisi dan fakta pada masyarakat Kabupaten Lamongan yang belum bisa merasakan program *e-government* dalam PBB-P2.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mendalami informasi melalui buku, *notes*, laporan dan gambar dengan tujuan untuk dapat membantu peneliti mengumpulkan data yang lebih komprehensif dari hasil yang diperoleh (Sugiyono,2015:329).

1.8.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data ke beberapa kategori, menjabarkan dalam komponen-komponen, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih hal yang penting untuk dipelajari, serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono,2018). Peneliti melakukan tiga tahap pada bagian analisis data, sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Pada tahap reduksi data peneliti akan merangkum hal-hal mana saja yang menjadi pokok topik penelitian, fokus pada hal-hal yang penting dan sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan pola untuk memberi gambaran yang lebih jelas serta untuk memudahkan dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai serta telah ditetapkan lebih dahulu.

2. Penyajian Data

Tahap selanjutnya setelah reduksi data yaitu menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dituangkan dalam bentuk narasi, tabel, grafik, flowchart, dan lain-lain. Selain itu penyajian data juga dapat dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Namun, penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu teks yang bersifat naratif. Dengan menggunakan penyajian data dalam bentuk-bentuk

tersebut, maka data akan tersusun dan terorganisasikan dengan baik sehingga mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data pada penelitian kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa penjelasan atau deskripsi mengenai suatu objek yang sebelum diteliti tidak jelas, tetapi setelah diteliti objek tersebut menjadi jelas. Dengan melakukan penarikan kesimpulan maka akan memudahkan dalam menjawab masalah-masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi kemungkinan juga ada yang tidak dapat menjawab karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

1.8.8 Validasi Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data didapatkan dengan cara melakukan wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi, didukung dengan beberapa informasi lainnya terkait dengan topik penelitian yang diperoleh dari para informan yang telah ditentukan dan dianggap berkompeten dalam memberikan informasi dibutuhkan. Dalam bukunya, Cresswell mengatakan bahwa salah satu kekuatan dari penelitian kuantitatif. Hal tersebut dapat menunjang kemampuan peneliti dalam penilaian kakuratan hasil penelitian dan menyakinkan pembaca mengenai akurasi penelitian. Berikut ialah delapan strategi validitas mulai dari yang paling mudah hingga paling susah (Cresswell, 2017):

- a. Mentrangulasi (*triangulate*) sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheran.
- b. Menerapkan member checking untuk mengetahui akurasi hasil penelitian.
- c. Membuat deskripsi yang kaya dan padat (*rich and thick description*) tentang hasil penelitian.
- d. Mengklarifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian
- e. Menyajikan informasi “Yang berbeda” atau “negatif” (*negative or discrepant information*) yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu.
- f. Memanfaatkan waktu yang relatif lama (*prolonged time*) dilapangan atau lokasi penelitian.
- g. Melakukan tanya-jawab dengan sesama rekan peneliti (*peer debriefing*) untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.
- h. Mengajak seorang auditor (*external asuditor*) untuk mereview keseluruhan proyek penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan strategi validitas *triangulate*, yaitu menggali kebenaran suatu data atau informasi melalui berbagai sumber dan metode yang beragam seperti wawancara dan dokumentasi, serta melakukan *member checking* dengan informan yang beragam. *Triangulate* dilakukan dengan cara membandingkan dan mengkonfirmasi data dari berbagai perspektif untuk

mengidentifikasi kesamaan pola atau perbedaan dalam informasi yang dikumpulkan. *Triangulate* bertujuan untuk memverifikasi temuan penelitian dengan melihat apakah informasi yang diperoleh tetap konsisten dari berbagai sumber yang berbeda.