

“OPTIMALISASI MONITORING DAN PENDATAAN OBJEK PAJAK DAERAH BERBASIS TEKNOLOGI UNTUK MENINGKATKAN REGIONAL REVENUE: STUDI KASUS BAPENDA KABUPATEN BADUNG”

Ni Nyoman Sri Wangi Rahayu¹, Komang Adi Sastra Wijaya²

wangirahayusri@gmail.com¹, sastrawijaya@unud.ac.id²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak daerah dan mendukung peningkatan regional revenue. Kabupaten Badung sebagai daerah dengan aktivitas ekonomi tinggi, khususnya pada sektor pariwisata, menghadapi tantangan kompleks dalam pengawasan dan pendataan objek pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung serta implikasinya terhadap pengelolaan pendapatan daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai Bapenda yang terlibat dalam pendataan, pengawasan, dan pengelolaan sistem digital, serta wajib pajak pengguna layanan, disertai observasi langsung terhadap proses pelayanan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti SIPD, SmartGov, E-Surat, dan E-Palapa telah mendukung tertatanya administrasi perpajakan daerah secara lebih terstruktur dan transparan. Namun, optimalisasi pemanfaatan teknologi masih dipengaruhi oleh kendala teknis sistem, keterbatasan integrasi antar aplikasi, kesiapan sumber daya manusia, serta literasi digital wajib pajak. Oleh karena itu, optimalisasi monitoring dan pendataan pajak daerah berbasis teknologi memerlukan penguatan berkelanjutan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan kelembagaan agar mampu berkontribusi secara optimal terhadap peningkatan regional revenue Kabupaten Badung.

Kata Kunci: Monitoring Pajak, Pendataan Objek Pajak, Teknologi Informasi, Pajak Daerah, Regional Revenue.

ABSTRACT

The optimization of technology-based monitoring and data collection of local tax objects has become a strategic necessity in enhancing the effectiveness of local tax management and supporting regional revenue growth. Badung Regency, as an area with high economic activity particularly in the tourism sector, faces complex challenges in supervising and recording tax objects. This study aims to describe the process of optimizing technology-based monitoring and data collection of local tax objects at the Regional Revenue Agency of Badung Regency and its implications for regional revenue management. This research employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews with Bapenda officials involved in data collection, supervision, and digital system management, as well as taxpayers using the services, complemented by direct observation of service processes. The discussion indicates that the implementation of digital systems such as SIPD, SmartGov, E-Surat, and E-Palapa has contributed to more structured and transparent local tax administration. However, the optimization of technology utilization remains influenced by technical system constraints, limited system integration, human resource readiness, and taxpayers' digital literacy. Therefore, continuous strengthening of technical aspects, human resources, and institutional capacity is required to ensure that technology-based monitoring and data collection can optimally contribute to the enhancement of regional revenue in Badung Regency.

Keywords: Tax Monitoring, Tax Object Data Collection, Information Technology, Local Tax,

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan pilar utama dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan publik. Peran strategis pajak daerah menuntut pemerintah daerah untuk mampu memaksimalkan seluruh potensi penerimaan agar tercapai kemandirian fiskal, mengurangi ketergantungan pada dana transfer pusat, serta memperkuat kapasitas fiskal lokal. Namun, banyak daerah masih menghadapi kendala berupa ketidaksesuaian antara potensi dan realisasi penerimaan. Berbagai studi menunjukkan bahwa rendahnya efektivitas pendataan, lemahnya pengawasan objek pajak, minimnya kesadaran wajib pajak, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi menjadi penyebab utama tidak tercapainya target penerimaan (Fatimah et al., 2024).

Transformasi digital dalam administrasi publik kini menjadi kebutuhan strategis karena sistem manual terbukti rentan terhadap human-error, inefisiensi verifikasi, dan peluang penyimpangan. Berbagai penelitian menyatakan bahwa digitalisasi melalui sistem informasi pajak mampu meningkatkan kecepatan pemrosesan data, konsistensi pencatatan, akurasi verifikasi, dan kemudahan monitoring secara real-time (Wijaya et al., 2025). Implementasi SIPD terbukti mampu mengurangi beban administratif, menurunkan tingkat kesalahan, serta memperbaiki transparansi tata kelola pajak dengan mengintegrasikan data potensi pajak, transaksi, dan pelaporan dalam satu platform. Meskipun demikian, tantangan tetap muncul seperti kurangnya kesiapan SDM, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta belum optimalnya integrasi lintas-instansi, sehingga digitalisasi membutuhkan kesiapan organisasi dan tata kelola yang kuat.

Monitoring dan pendataan objek pajak merupakan fondasi dalam menghitung potensi penerimaan daerah serta memastikan kepatuhan wajib pajak. Tanpa data akurat dan mekanisme kontrol yang kuat, pemerintah daerah berisiko kehilangan potensi penerimaan yang besar. Penelitian menunjukkan bahwa kelemahan pengawasan merupakan faktor yang menyebabkan pendapatan pajak daerah tidak mencapai target, terutama pada sektor dengan transaksi tinggi seperti hotel, restoran, hiburan, dan parkir (Wardani et al., 2024). Teknologi memungkinkan pengawasan dilakukan secara berkelanjutan melalui pencatatan digital, audit trail otomatis, integrasi transaksi, hingga pelacakan aktivitas usaha secara real-time. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip administrasi pajak modern yang menekankan akuntabilitas, transparansi, serta pengurangan intervensi manual petugas sehingga risiko manipulasi dan kebocoran penerimaan dapat diminimalkan.

Kabupaten Badung memiliki karakteristik ekonomi yang sangat dinamis, terutama pada sektor pariwisata yang menyumbang objek pajak terbesar seperti hotel, restoran, dan hiburan. Menurut data resmi, pajak hotel merupakan kontributor PAD tertinggi sejalan dengan tingginya jumlah hotel dan aktivitas pariwisata yang berlangsung sepanjang tahun (Wardani et al., 2024). Kompleksitas sektor tersebut membuat kebutuhan sistem pengawasan dan pendataan yang akurat semakin penting. Meskipun Pemerintah Kabupaten Badung telah meluncurkan inovasi digital seperti E-Palapa, penelitian menunjukkan bahwa implementasinya masih menghadapi kendala berupa error sistem, forced-close aplikasi, keterbatasan kompetensi SDM, dan belum meratanya pemahaman wajib pajak dalam menggunakan sistem digital. Keterbatasan integrasi E-Palapa dengan platform SmartGov juga menjadi tantangan, sehingga pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya optimal. Melihat potensi pajak Badung yang besar serta adanya gap antara teknologi yang tersedia dan penggunaannya di lapangan, penelitian mengenai optimalisasi pengawasan dan pendataan pajak berbasis teknologi menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas

penerimaan daerah dan memperkuat tata kelola perpajakan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada implementasi sistem informasi pajak daerah secara parsial atau menilai digitalisasi dari sisi peningkatan penerimaan semata, penelitian ini menitikberatkan pada optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi dengan menggunakan perspektif efektivitas. Penelitian ini secara khusus menganalisis ketepatan proses, kualitas output, dan pencapaian tujuan dalam pemanfaatan berbagai sistem digital yang digunakan secara simultan, yaitu SIPD, SmartGov, E-Surat, dan E-Palapa di Bapenda Kabupaten Badung. Fokus pada daerah dengan karakteristik ekonomi pariwisata yang dominan menjadikan penelitian ini memiliki kontribusi empiris yang berbeda, khususnya dalam mengungkapkan keterkaitan antara optimalisasi sistem digital, tantangan implementasi di lapangan, dan implikasinya terhadap peningkatan regional revenue.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung serta mengidentifikasi hambatan implementasi dan implikasinya terhadap peningkatan regional revenue.

KAJIAN TEORI

Teori Efektivitas

Teori efektivitas merupakan konsep yang menilai sejauh mana sebuah organisasi, program, atau proses mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu sistem dalam menjalankan fungsi yang direncanakan, serta kemampuan menghasilkan output yang sesuai dengan standar kinerja yang diharapkan. Menurut para ahli administrasi publik, suatu kegiatan dinilai efektif apabila proses kerja berjalan tepat sasaran, menghasilkan output berkualitas, meminimalkan hambatan, dan memberikan manfaat sesuai tujuan awal. Mahmudi (2005) menegaskan bahwa efektivitas dalam organisasi sektor publik mencakup keberhasilan pemerintah dalam mencapai tujuan melalui proses kerja yang akurat, pemanfaatan sumber daya secara tepat, dan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, efektivitas tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga mencakup ketepatan mekanisme, ketepatan waktu, serta kecermatan penggunaan sumber daya dalam pelaksanaannya.

Teori efektivitas pada dasarnya dapat diukur melalui beberapa indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan sebuah sistem, termasuk dalam konteks pengelolaan pajak daerah. Terdapat tiga indikator utama yang relevan untuk menilai efektivitas implementasi teknologi dalam proses monitoring dan pendataan objek pajak daerah, yaitu:

- 1) Ketepatan Proses (Process Accuracy) Ketepatan proses mengacu pada kemampuan sistem digital dalam menghasilkan data yang akurat melalui alur kerja yang tertata, mengurangi kesalahan penginputan data, serta mempercepat proses administrasi dibandingkan dengan mekanisme manual yang sebelumnya digunakan.
- 2) Kualitas Output (Output Quality) Kualitas output menunjukkan sejauh mana informasi dan laporan yang dihasilkan oleh sistem teknologi mampu mendukung kegiatan pengawasan, membantu proses pengambilan keputusan, serta menjadi dasar yang andal dalam perhitungan potensi pajak daerah.
- 3) Pencapaian Tujuan (Goal Achievement) Pencapaian tujuan menilai efektivitas pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, memperbaiki kualitas pendataan objek pajak, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan

Pendapatan Asli Daerah.

Indikator-indikator tersebut sejalan dengan pandangan Mahmudi (2005) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi sektor publik dapat dinilai melalui tingkat pencapaian output dan outcome, termasuk keberhasilan dalam memenuhi target kinerja dan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Jika dikaitkan dengan pemanfaatan teknologi dalam pengawasan dan pendataan objek pajak di Bapenda Kabupaten Badung, teori efektivitas menegaskan bahwa teknologi tidak hanya berfungsi memodernisasi sistem, tetapi harus mampu meningkatkan kualitas informasi, ketepatan pengawasan, dan pencapaian target penerimaan daerah. Mahmudi (2005) menyatakan bahwa teknologi dalam sektor publik dapat meningkatkan ketepatan kerja dan memperkuat kemampuan organisasi mencapai tujuan pelayanan. Dengan demikian, penggunaan sistem seperti SIPD, SmartGov, E-Surat, dan E-Palapa dapat dinilai sejauh mana berkontribusi dalam memperbaiki integritas data pajak, mempercepat proses verifikasi, dan mengurangi potensi kebocoran penerimaan.

Secara keseluruhan, teori efektivitas menjadi dasar penting untuk menilai apakah optimalisasi monitoring dan pendataan berbasis teknologi benar-benar berdampak pada peningkatan kinerja perpajakan daerah. Melalui teori ini, penelitian dapat menilai kualitas proses, kualitas output, dan pencapaian tujuan sebagai indikator efektivitas pengelolaan pajak daerah. Dalam konteks Kabupaten Badung, pemanfaatan teknologi yang efektif diharapkan mampu meningkatkan akurasi pendataan, memperkuat pengawasan, dan berkontribusi pada peningkatan regional revenue sebagaimana dijelaskan Mahmudi (2005) dalam kerangka efektivitas sektor publik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, untuk menggambarkan secara mendalam proses optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung serta kontribusinya terhadap peningkatan regional revenue. Penelitian dilakukan di Bapenda Badung sebagai instansi yang mengelola pajak daerah dan menjadi pelaksana utama digitalisasi melalui sistem SIPD, SmartGov, E-Surat, dan E-Palapa. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai yang terlibat dalam pendataan, pengawasan, dan pengoperasian sistem digital, serta wajib pajak pengguna layanan tersebut, disertai observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan dan penggunaan aplikasi digital. Seluruh data dianalisis secara kualitatif melalui proses pengumpulan, pengelompokan, dan penarikan kesimpulan untuk menggambarkan efektivitas penerapan teknologi, hambatan pelaksanaan, dan dampaknya terhadap pengelolaan pajak daerah. Informan ditentukan secara purposive, melibatkan pegawai bidang pendataan, pengawasan, pengelola sistem digital, petugas lapangan, dan wajib pajak, sementara instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri dengan pedoman wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi sebagai pendukung dalam pengumpulan data secara sistematis dan terarah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Optimalisasi Monitoring dan Pendataan Objek Pajak Daerah Berbasis Teknologi di Bapenda Kabupaten Badung

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pajak daerah di Kabupaten Badung merupakan langkah strategis untuk menjawab kompleksitas pengawasan dan pendataan objek pajak yang terus berkembang seiring tingginya aktivitas ekonomi, khususnya di sektor pariwisata. Bapenda Kabupaten Badung telah mengimplementasikan

berbagai sistem digital seperti SIPD, SmartGov, E-Surat, dan E-Palapa sebagai instrumen utama dalam mendukung pendataan, pelaporan, serta monitoring pajak daerah. Namun, efektivitas pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan sistem kerja dari manual ke digital.

2. Efektivitas Proses Monitoring dan Pendataan Berbasis Teknologi

Berdasarkan penjelasan pegawai yang terlibat langsung dalam pendataan dan pengawasan pajak, penerapan sistem digital telah membawa perubahan pada cara kerja administrasi perpajakan. Proses pencatatan data wajib pajak menjadi lebih terpusat dan terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan penelusuran data dibandingkan dengan mekanisme manual. Kondisi ini membantu mempercepat alur pelayanan serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang sebelumnya sering menimbulkan keterlambatan.

Namun demikian, efektivitas proses tersebut belum sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Pegawai menyampaikan bahwa gangguan teknis seperti error sistem dan aplikasi yang tertutup secara tiba-tiba masih kerap terjadi, terutama pada jam pelayanan dengan tingkat aktivitas tinggi. Ketika kondisi tersebut muncul, proses pelayanan terpaksa dilakukan secara sementara di luar sistem digital, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan serta ketidaksinkronan data. Situasi ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem dan dukungan infrastruktur masih menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan digitalisasi.

3. Kualitas Output Data dan Dukungan terhadap Pengawasan Pajak

Dari sisi hasil yang dihasilkan, sistem digital membantu menyediakan data pajak yang lebih tertata dan mudah diakses oleh unit kerja terkait. Informasi mengenai objek pajak, status pelaporan, dan riwayat administrasi dapat ditelusuri dengan lebih cepat, sehingga mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan. Pegawai pengawasan menyampaikan bahwa pemanfaatan teknologi mempermudah identifikasi wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban, khususnya pada sektor dengan intensitas transaksi tinggi.

Meskipun demikian, kualitas data yang dihasilkan belum sepenuhnya mencerminkan kondisi lapangan secara aktual. Keterbatasan integrasi antar aplikasi, terutama antara E-Palapa dan SmartGov, menyebabkan pembaruan data tidak selalu berlangsung secara optimal. Selain itu, keterbatasan perangkat komputer di beberapa unit kerja juga mempengaruhi kelancaran proses input dan pembaruan data, sehingga informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan pengawasan tidak selalu tersedia secara tepat waktu.

4. Pencapaian Tujuan dan Hambatan Implementasi Teknologi

Secara umum, penerapan teknologi informasi di Bapenda Kabupaten Badung telah mendukung upaya peningkatan kualitas pendataan dan monitoring pajak daerah. Digitalisasi administrasi membantu mengurangi potensi kesalahan pencatatan dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pajak. Selain itu, sistem digital mempermudah pelacakan data wajib pajak dan memperkuat akuntabilitas internal.

Namun, pencapaian tujuan tersebut masih dihadapkan pada beberapa kendala. Tidak semua pegawai memiliki tingkat pemahaman teknologi yang sama, terutama bagi pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual. Di sisi lain, tingkat literasi digital wajib pajak yang belum merata juga menjadi tantangan dalam optimalisasi layanan berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan teknologi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan sarana prasarana.

5. Implikasi terhadap Peningkatan Regional Revenue

Optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi

memiliki keterkaitan langsung dengan upaya peningkatan regional revenue Kabupaten Badung. Sistem digital berpotensi mengurangi celah kebocoran penerimaan dan meningkatkan validitas data potensi pajak. Namun, kontribusi teknologi terhadap peningkatan pendapatan daerah masih berlangsung secara bertahap karena berbagai kendala implementasi yang dihadapi.

Oleh karena itu, peningkatan regional revenue tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas aparatur, perbaikan infrastruktur pendukung, serta integrasi sistem yang lebih baik. Dengan dukungan tersebut, pemanfaatan teknologi diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal terhadap pengelolaan pajak daerah secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Optimalisasi monitoring dan pendataan objek pajak daerah berbasis teknologi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan berperan penting dalam memperbaiki tata kelola pajak daerah. Sistem digital membantu menciptakan proses administrasi yang lebih tertata, transparan, dan mudah ditelusuri, sehingga mendukung pelaksanaan fungsi monitoring dan pengawasan secara lebih sistematis. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal karena masih dihadapkan pada kendala teknis sistem, keterbatasan integrasi antar aplikasi, serta kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja belum cukup untuk menjamin peningkatan kinerja pengelolaan pajak daerah. Oleh karena itu, peningkatan regional revenue melalui optimalisasi monitoring dan pendataan berbasis teknologi memerlukan penguatan berkelanjutan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan kelembagaan agar teknologi dapat berfungsi secara efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, S., Pratama, R. A., & Lestari, N. P. (2024). Digitalisasi administrasi pajak daerah dalam meningkatkan efektivitas pendataan dan pengawasan objek pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 45–58.
- Mahmudi. (2005). Manajemen kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wardani, D. A., Putra, I. M. A., & Sari, P. E. (2024). Pengawasan pajak daerah berbasis teknologi pada sektor pariwisata. *Jurnal Keuangan Daerah*, 9(2), 101–115.
- Wijaya, K. A. S., Putri, L. K. A., & Dewi, N. M. R. (2025). Sistem informasi pajak daerah dan integrasi data dalam meningkatkan transparansi penerimaan daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 12(1), 23–37.