

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Empiris adalah suatu keadaan yang bergantung pada bukti atau konsekuensi yang telah teramati oleh indera. menekankan peranan pengalaman atau percobaan dalam memperoleh pengetahuan dan mengecilkkan peranan akal. empiris juga berarti dapat di buktikan atau diverifikasi berdasarkan pengalaman, pengamatan, percobaan atau data. Sebuah data yang empiris berarti data tersebut didasarkan pada penelitian ataupun eksperimen yang telah dilakukan. Namun, data empiris bisa saja berlawanan dari teori yang ada. Tinjauan empiris dapat berupa penelitian terdahulu atau teori yang sudah ada. Penelitian terdahulu secara garis besar memiliki hubungan yang sama terkait dengan penelitian yang berjudul Analisis Implementasi Sistem Pelaporan Pajak Hotel menggunakan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) dalam Mewujudkan Reformasi Administrasi Perpajakan (Studi Kasus Pada BPPD Kota Malang). Tiga Penelitian terdahulu yang menjadi latar belakang dilakukan penelitian ini :

a. Dimas dan Fendy (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Dimas dan Fendy (2015) tentang “Sistem Informasi Pelaporan Pajak Hotel Secara Online Pada Dinas Pendapatan Kota Pasuruan (Jawa Timur)” Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan dari implementasi sistem ini dapat disimpulkan bahwa penerapan pembayaran pajak dengan sistem online memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dapat diterapkan dengan baik.

b. Leliya dan Fifi (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Leliya dan Fifi (2016) tentang “Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon” Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif didasarkan pada berbentuk narasi serta visual (bukan angka). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak Online memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan.

c. Puspitasari, Sumerhayasa dan Suardita (2017)

Penelitian yang dilakukan Puspitasari, Sumerhayasa dan Suardita (2017) tentang “Penerapan Sistem Online Dalam Pembayaran Pajak Hotel Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung”. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan metode penelitian empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan pajak online di Kabupaten Bandung sudah berjalan baik hanya saja terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya yaitu salah satunya adalah masih banyak pihak hotel hanya melaporkan saja transaksi pajaknya tanpa membayar.

Berdasarkan data penelitian terdahulu yang dipaparkan oleh peneliti diatas dapat disimpulkan dan dibuat data perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut merupakan ringkasan persamaan dan perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti , yaitu dapat dilihat pada tabel 2, yang berjudul tabel persamaan dan perbedaan penelitian sebagai berikut :

Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Dimas dan Fendy (2015)	Sistem Informasi Pelaporan Pajak Hotel Secara Online Pada Dinas Pendapatan Kota Pasuruan (Jawa Timur)	Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Peneliti melakukan penelitian terkait sistem pembayaran dan pelaporan pajak hotel	a. Objek penelitian di Kota Pasuruan b. Peneliti meneliti terkait sistem informasi untuk meningkatkan PAD
Leliya dan Fifi (2016)	Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon	Metode pendekatan kualitatif didasarkan pada berbentuk narasi serta visual	Peneliti melakukan penelitian terkait sistem pembayaran pajak daerah	a. Objek penelitian pada Kota Cirebon b. Peneliti meneliti terkait peningkatan pendapatan
Puspitasari, Sumerhayasa dan Suardita (2017)	Penerapan Sistem Online Dalam	Metode penelitian empiris dengan	Peneliti melakukan penelitian terkait sistem	a. Penelitian pada Dinas Pendapatan Daerah

	Pembayaran Pajak Hotel Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung	pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta.	pembayaran dan pelaporan pajak hotel	Kabupaten Bandung b. Metode penelitian empiris
--	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------------------

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini terletak pada lokasi, fokus, dan tujuan penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang. Fokus penelitian lebih mengarah kepada implementasi aplikasi SAMPADE pada pemungutan pajak hotel, dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem pelaporan pajak hotel dengan menggunakan SAMPADE serta mengetahui hambatan, dukungan, kelebihan, dan kekurangan dalam penerapan SAMPADE.

B. Tinjauan Teoritis

Tinjauan teoritis ini akan membahas beberapa hal yang terkait dengan penelitian:

1. Implementasi Sistem

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) , implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Penerapan pelaksanaan merupakan kemampuan menggunakan materi yang telah dipelajari ke dalam situasi konkret atau nyata. Definisi lain Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Agustino, 2012:139), yakni sebagai berikut :

“Implementasi adalah tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu – individu atau pejabat – pejabat atau kelompok – kelompok pemerintah atau

swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.”

Berdasarkan pendapat Van Meter dan Van Horn, bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan, kebijakan tersebut merupakan suatu ketetapan yang nantinya akan menimbulkan dampak apabila diterapkan. Pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat nanti ketika sebuah kebijakan itu diterapkan.

Hambatan implementasi sistem berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Ramayah dan Zakaria dalam (Suyanto,dkk., 2015:146), bahwa faktor penghambat implementasi sistem teknologi yaitu organisasi, tantangan manusia, dan tantangan teknologi. Berdasarkan informasi diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan penerapan suatu sistem adalah rangkaian proses untuk menerapkan sistem informasi yang baru kedalam operasi pada sistem yang telah ada.

Implementasi sistem mempunyai beberapa pendekatan seperti (Mcleod dan Schell, 2008) adalah sebagai berikut :

- a. Percontohan adalah suatu sistem percobaan yang diterapkan dalam satu subset dari keseluruhan operasi seperti satu kantor atau daerah tertentu.
- b. Serentak adalah pendekatan yang paling sederhana yaitu peralihan dari sistem baru pada suatu hari tertentu.

- c. Bertahap adalah pendekatan dimana sistem harus digunakan bagian perbagian pada suatu waktu.
- d. Paralel adalah pendekatan dimana sistem baru diperiksa secara menyeluruh. Pendekatan ini memberikan pengamanan yang baik terhadap kegagalan, tetapi merupakan yang paling mahal karena kedua sumberdaya dipertahankan.

2. Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi

Menurut O'Brien (2010:26) sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur. Menurut O'Brien (2010:34) informasi adalah data yang telah dikonversi ke dalam konteks yang bermakna dan berguna bagi pengguna akhir tertentu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut James O'Brien (2010:4) sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Sistem informasi juga dapat menyebabkan keuntungan – keuntungan bagi manusia yang bergantung pada sistem informasi untuk melakukan komunikasi dengan peralatan fisik (*hardware*), instruksi pemrosesan informasi atau prosedur (*software*), jaringan komunikasi (*network*), dan data (*data resources*).

b. Peran Sistem Informasi

Menurut O'Brien terdapat 3 peran utama sistem informasi dalam bisnis yaitu :

1) Mendukung proses bisnis dan operasional

Mulai dari akuntansi sampai dengan penelusuran pesanan pelanggan, sistem informasi menyediakan dukungan bagi manajemen dalam operasi/kegiatan bisnis sehari-hari. Mendukung pengambilan keputusan

Sistem informasi dapat mengkombinasikan informasi untuk membantu manager menjalankan menjalankan bisnis dengan lebih baik, informasi yang sama dapat membantu para manajer mengidentifikasi kecenderungan dan untuk mengevaluasi hasil dari keputusan sebelumnya.

2) Mendukung strategi untuk keunggulan kompetitif

Sistem informasi yang dirancang untuk membantu pencapaian sasaran strategis perusahaan dapat menciptakan keunggulan bersaing di pasar.

c. Manfaat dan Tujuan Sistem Informasi

Manfaat dan tujuan sistem informasi menurut O'Brien dan Marakas (2008) adalah sebagai berikut :

1) Mendukung fungsi dari area bisnis untuk mencapai tujuan yang mencakup bagian keuangan, akuntansi, operasional, pemasaran, dan sumber daya manusia.

- 2) Untuk meningkatkan efisiensi dari proses produksi, meningkatkan efisiensi dari proses produksi, meningkatkan produktivitas pekerja, memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- 3) Sebagai sumber utama informasi dan mendukung pengambilan keputusan efektif yang diambil oleh manajer dan profesional bisnis.
- 4) Untuk mengembangkan produk dan jasa yang kompetitif dan sebagai sebuah keuntungan strategik dalam menghadapi persaingan global.
- 5) Sebagai komponen utama dalam sumber daya infrastruktur dan kehandalan jaringan bisnis masa kini.

d. Kualitas Sistem

Kualitas sistem menurut Delone and McLean (2003:9-30) Kualitas Sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan dari informasi karakteristik produk. Menurut DeLone and McLean (2003: 9-30) terdapat lima indikator dalam pengukuran kualitas sistem yaitu sebagai berikut :

- 1) Kemudahan Pengguna (*Easy of use*)
Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna yaitu berupa kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Kemudahan yang dimaksud tidak hanya mudah untuk dipelajari maupun digunakan tetapi juga dapat memudahkan dalam proses pekerjaan maupun tugas dimana sistem tersebut dapat lebih mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan dikerjakan secara manual.
- 2) Kecepatan Akses (*Response Time*)
Kualitas sistem informasi juga sangat dipengaruhi oleh kecepatan akses. Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik apabila akses sistem informasi mempunyai kecepatan yang maksimal. Kecepatan

akses akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi

3) Keandalan Sistem (*Reability System*)

Dalam hal ini yang dimaksud dengan keandalan sistem yaitu ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Sistem informasi yang berkualitas harus bisa diandalkan. Keandalan sistem informasi juga dapat dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi tersebut melayani kebutuhan pengguna tanpa ada kendala yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

4) Fleksibilitas (*Flexibility*)

Sistem informasi dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila sistem tersebut merupakan sistem yang fleksibilitas, maksudnya sistem informasi dapat melakukan perubahan-perubahan untuk memenuhi kebutuhan pengguna supaya pengguna bisa lebih puas dengan sistem informasi tersebut

5) Keamanan Sistem (*Security System*)

Sistem Informasi dapat dikatakan memiliki kualitas baik apabila sistem tersebut memiliki keamanan yang dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat dari program-program tersebut tidak dapat terhapus apabila terjadi kesalahan sistem maupun kesalahan dari pengguna.

e. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. (O'Briens, 2005:703). Suatu sistem dari pengguna Information And Teknologi (IT) harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, semua itu tergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan dalam pengujiannya. Kualitas informasi sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh tiga hal pokok, yaitu akurasi (*accuracy*), relevansi (*relevancy*), dan tepat waktu (*timeliness*). (Mulyanto, 2009:247)

1) Akurasi (*Accuracy*)

Sebuah informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Informasi dikatakan akurat apabila informasi tersebut tidak bisa atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidakakuratan sebuah informasi dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau mengubah data-data asli tersebut.

2) Tepat Waktu (*timeliness*)

Informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data, datanya tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Kesalahan dalam mengambil keputusan akan berakibat fatal bagi perusahaan. Mahalnya informasi disebabkan harus cepat dan tepat informasi tersebut didapat. Hal itu disebabkan oleh kecepatan untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkan informasi tersebut memerlukan bantuan teknologi-teknologi terbaru. Dengan demikian diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkan informasi tersebut.

3) Relevansi (*relevancy*)

Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Hal ini berarti bahwa informasi tersebut harus bermanfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan lainnya berbeda. Misalnya, informasi mengenai kerusakan infrastruktur laboratorium komputer ditujukan kepada rektor universitas. Tetapi akan lebih relevan apabila ditunjukkan kepada penanggung jawab.

f. Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goets dan Davis (Fandy,2003): kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Collier (Zulian Yamit,2004) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada pelanggan pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi. Kedua, pihak dilayani atau pihak

menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Kedua belah pihak ini saling berhubungan dan besar kemungkinan timbul perbedaan persepsi mengakibatkan timbulnya kesenjangan (gaps) yang dampaknya akan mengganggu kualitas pelayanan.

3. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Definisi teknologi informasi menurut Suyanto (2005:10) sebagai berikut :

- (1) Menurut (Mckeown:2001) Teknologi informasi merupakan seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dengan segala bentuknya.
- (2) Menurut (Wiliams, Swayer:2005) Teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi.
- (3) Menurut (Martin dkk:2005) Teknologi informasi adalah kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa teknologi informasi adalah bentuk umum berupa kombinasi beberapa teknologi komputer yang digunakan untuk mengolah, menggambarkan, mengkomunikasikan, menyimpan, menyampaikan dan menggunakan informasi yang dibutuhkan.

b. Peran Teknologi Informasi

Menurut Murhada dan Giap (2011:15) peran teknologi informasi dibagian pemerintahan, penggunaanya mulai dari mengolah data administrasi tata usaha, pelayanan masyarakat (*public service*), pengolahan dan dokumentasi data penduduk, perencanaan, statistika, pengambilan keputusan, dan lain-lain. Peran teknologi informasi menurut Muttaqien dan Kusmayadi (2009:15) adalah membicarakan informasi tidak lepas dari teknologi populer yang disebut dengan IT (*Information of Technology*). Adanya teknologi informasi , data dapat dikelola dengan mudah, cepat, dan akurat berkat kecanggihan komputer. Adanya aplikasi tertentu, data tersebut dapat menjadi informasi bahkan pengetahuan yang berguna bagi pihak yang berkepentingan. Proses penghimpunan, pengelolaan, dan evaluasi data merupakan pekerjaan yang sangat rumit. Disinilah peran alat bantu komputer digunakan untuk mengelola dan menganalisis serta menyusun dan membangun suatu sistem basis data yang pada gilirannya dapat dijadikan alat bantu analisis agar pengambilan keputusan yang tepat dalam organisasi lebih terarah.

Teknologi dan informasi memiliki peran yang penting dalam memudahkan pengguna mengolah data administrasi tata usaha, pelayanan masyarakat, memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan. Selain itu peran teknologi informasi lebih memudahkan pengambilan keputusan dan membantu menyelesaikan pekerjaan dibandingkan dengan cara manual.

4. Tinjauan Umum Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Adisasmita (2014:97) menggambarkan bahwa Pajak adalah suatu iuran atau kewajiban yang bersifat wajib, tidak mendapatkan imbalan yang dapat ditunjukkan guna pengeluaran pemerintah. Pengertian pajak lainnya, yang dikemukakan oleh para ahli dengan memberikan batasan tentang pajak, diantaranya adalah :

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2009:1)

“Pajak adalah iuran rakyat kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Andriani dalam Waluyo (2011:1)

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi wajib masyarakat untuk pemerintah yang digunakan

untuk pengeluaran umum serta tidak mendapatkan timbal balik secara langsung.

b. Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui karakteristik yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, adanya dua fungsi pajak, yaitu (Waluyo,2011:5) :

1) Fungsi Sumber Keuangan Negara (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya.

2) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pajak mempunyai karakteristik yang melekat, sebagai berikut:

- 1) Iuran kepada Negara;
- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang;
- 3) Dalam pembayaran pajak tidak mendapat kontraprestasi atau jasa timbal secara langsung;
- 4) Hasil pungutan pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

c. Asas Pemungutan Pajak

Adapun asas – asas pemungutan pajak menurut Adam Smith dalam Suandy (2014:25) asas pemungutan pajak terdiri dari :

- 1) *Equality*
Equality berarti pembebanan pajak diantara subjek pajak hendaknya seimbang dengan kemampuannya, yaitu seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya dibawah perlindungan pemerintah.
- 2) *Certainty*
Certainty berarti pajak yang dibayarkan harus jelas dan tidak mengenal kompromi.
- 3) *Convenience of payment*
Convenience of payment berarti pajak hendaknya dipungut pada saat paling baik bagi Wajib Pajak, yaitu sedekat-dekatnya dengan saat diterimanya penghasilan yang dikenakan pajak.
- 4) *Economic of collection*
Economic of collection berarti pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat mungkin. Biaya pemungutan pajak harus kecil daripada penerimaan pajak.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam menjalankan pemungutan pajak, pemerintah menerapkan tiga pemungutan. Menurut Suandy (2014:128) pemungutan pajak terdiri dari :

- 1) *Sistem Official Assessment*
 Sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak terutang dihitung dan ditetapkan oleh pemerintah atau fiskus pajak.
- 2) *Sistem Self Assessment*
 Sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak yang harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang.
- 3) *Sistem Withholding*
 Sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga.

e. Pembagian Pajak

Menurut Suandy (2014:35) pajak dibagi berdasarkan Golongan, wewenang pemungut dan berdasarkan sifat.

- 1) Pajak Berdasarkan Golongan :
 - (a) Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain.

(b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan kepada pihak lain, sebagai contoh pajak pertambahan nilai yang mana beban pajak dialihkan kepada pembeli atau konsumen.

2) Pajak berdasarkan Wewenang Pemungut :

(a) Pajak Pusat

Pajak Pusat adalah pajak yang wewenang pemungutan ada pada pemerintah yang pelaksanaan dilakukan oleh Menteri Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta pemerintah pusat.

(b) Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

3) Pajak Berdasarkan Sifat :

(a) Pajak Subjektif

Adalah pajak yang memperhatikan kondisi atau keadaan Wajib Pajak dalam penentuan besaran pajak terutang.

(b) Pajak Objektif

Adalah pajak yang pada awalnya memperhatikan objek yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian harus dicari subjek nya baik orang pribadi maupun badan.



Gambar 1. Pembagian Pajak

Sumber: *Hukum Pajak* (Suandy,2014:35)

5. Pajak Daerah

a. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Siahaan Pandiangan (2014:7) pajak daerah merupakan pajak yang dikelola Pemerintah Daerah (Pemda) baik itu Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten atau Kota. Definisi lain menurut Waluyo (2011:12) pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Sedangkan menurut Resmi (2014:8) merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten atau Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Berdasarkan definisi pajak daerah diatas dapat disimpulkan bahwa pajak daerah merupakan kewajiban yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah untuk memakmurkan rakyat dan pembangunan daerah tanpa memperoleh kontraprestasi secara langsung.

b. Jenis Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2016:15) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak provinsi terdiri dari :

- 1) Pajak kendaraan bermotor;
- 2) Bea balik nama kendaraan bermotor;
- 3) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor;
- 4) Pajak air permukaan; dan
- 5) Pajak rokok.

Menurut Mardiasmo (2016:15) jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Sarang Burung Walet
- 10) Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan
- 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan

c. Tarif dan Dasar Pengenaan Jenis Pajak Daerah

Tarif pajak daerah dan dasar pengenaan pajak daerah menurut

Mardiasmo (2016:16) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Tarif Dan Dasar Pengenaan Jenis Pajak Daerah

Jenis Pajak Daerah	Tarif	Dasar Pengenaan
Pajak Kendaraan Bermotor	Paling tinggi 10%	Nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan tingkat pencemaran lingkungan yang ditimbulkan oleh kendaraan bermotor.
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	Paling tinggi 20%	Nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan tingkat pencemaran lingkungan yang ditimbulkan oleh kendaraan bermotor tersebut.
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	Paling tinggi 10%	Nilai jual bahan bakar kendaraan bermotor sebelum dikenakan PPN
Pajak Air Permukaan	Paling tinggi 10%	Nilai perolehan air permukaan
Pajak Rokok	Paling tinggi 10%	Cukai rokok yang ditetapkan oleh pemerintah
Pajak Hotel	Paling tinggi 10%	Jumlah pembayaran yang diterima atas jasa penginapan
Pajak Restoran	Paling tinggi 10%	Jumlah pembayaran yang diterima atas jasa

Pajak Hiburan	Paling tinggi 35%	Jumlah pembayaran yang diterima oleh penyelenggara hiburan
Pajak Reklame	Paling tinggi 25%	Nilai Sewa Reklame
Pajak Penerangan Jalan	Paling tinggi 10%	Nilai jual tenaga listrik
Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	Paling tinggi 25%	Nilai jual hasil pengambilan mineral bukan logam dan batuan
Pajak Parkir	Paling tinggi 30%	Jumlah pembayaran yang diterima oleh penyelenggara tempat parkir
Pajak Air Tanah	Paling tinggi 20%	Nilai perolehan air tanah
Pajak Sarang Burung Walet	Paling tinggi 20%	Nilai perolehan hasil sarang burung walet
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	Paling tinggi 0,3%	Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)
Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	Paling tinggi 35%	Nilai Perolehan Objek Pajak (NPOP)

Sumber : *Mardiasmo, 2016*

6. Pajak Hotel

a. Pengertian Pajak Hotel

Menurut (Damas,2017) bahwa pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel, dan hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan atau peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, guest house, rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10.

b. Subjek dan Objek Pajak Hotel

Objek pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang

menjadi objek pajak, yaitu pembayaran atau tersedianya pelayanan yang disediakan oleh hotel sebagai berikut:

- (a) Fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal jangka pendek
- (b) Pelayanan penunjang sebagai kelengkapan fasilitas penginapan atau tempat tinggal jangka pendek yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan
- (c) Fasilitas olahraga dan hiburan yang disediakan khusus untuk tamu hotel, bukan untuk umum
- (d) Jasa persewaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel
(Siahaan, 2010:302)

Adanya objek pajak tidak terlepas dan adanya subjek pajak dan wajib pajak hotel. Subjek pajak hotel yaitu orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel (Siahaan, 2010:303). Hal ini, dapat didefinisikan bahwa subjek pajak merupakan konsumen yang menggunakan atau menikmati fasilitas hotel dan konsumen tersebut membayar kepada orang pribadi atau badan yang memberikan pelayanan hotel atau yang memiliki usaha hotel tersebut. Sedangkan yang disebut Wajib Pajak yaitu orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel dalam lingkungan pekerjaannya membuka usaha dijasa penginapan (Siahaan, 2010:303).

c. Tarif Pajak Hotel

Dasar pengenaan pajak hotel yakni berasal dari jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada hotel (Siahaan, 2010:304). Pembayaran yang dimaksudkan adalah pembayaran yang dibayarkan untuk penggantian atas pelayanan, fasilitas, dan jasa yang telah dipakai oleh subjek pajak (konsumen) dan apapun yang berkaitan dengan usaha hotel. Pembayaran berupa uang yang berdasarkan harga jual yang ditetapkan oleh wajib pajak (pengusaha hotel).

Tarif pajak hotel diterapkan paling tinggi daerah sebesar 10% ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten/kota yang bersangkutan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menetapkan tarif pajak yang dipandang sesuai dengan kondisi masing-masing daerah kabupaten/kota. Dengan demikian, setiap daerah kabupaten/kota diberi kewenangan untuk menetapkan besarnya tarif pajak yang mungkin berbeda dengan kabupaten/kota lainnya. Besarnya pokok pajak hotel yang terutang dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Pajak terutang} &= \text{tarif pajak} \times \text{jumlah dasar pengenaan pajak} \\ &= \text{tarif pajak} \times \text{jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada hotel} \end{aligned}$$

Sumber (Siahaan, 2010:305)

Pajak hotel terutang dipungut berdasarkan daerah dimana hotel tersebut berada. Cara pemungutan pajak hotel tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga dimungkinkan adanya kerjasama dalam proses pemungutan pajak, atau menghimpun data dan subjek pajak. Dalam proses

kerjasama dengan pihak ketiga yaitu kegiatan dalam perhitungan besarnya pajak terutang, pengawasan dalam penyetoran pajak dan penagihan pajak (Siahaan, 2010:310-311).

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa pada dasarnya pajak hotel merupakan salah satu pajak yang memberikan kontribusi untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah. Hal ini dapat dilihat bahwa pajak hotel dipungut oleh daerah dengan menerapkan peraturan daerah yang sesuai dengan Undang-Undang tentang pajak daerah. Tarif pajak hotel yang ditetapkan tidak boleh lebih dari ketentuan yang berlaku yaitu sebesar 10% pendapatan hotel dari setiap bulan.

7. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi Perpajakan adalah perubahan mendasar di segala aspek perpajakan yang memiliki 3 (tiga) tujuan utama, yaitu tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Abimayu,2003:15). Reformasi perpajakan meliputi perluasan basis perpajakan, perbaikan administrasi perpajakan, mengurangi terjadinya penghindaran dan manipulasi pajak, serta mengatur pengenaan pada asset yang berada di luar negeri (Mas'oed, 1994:60). Reformasi perpajakan diperlukan untuk memungkinkan sistem perpajakan mengikuti perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis dan pola penghindaran pajak yang semakin canggih. Direktorat Jenderal Pajak terus menjalankan dan menyempurnakan reformasi perpajakan yang ada, salah satunya adalah dengan melakukan reformasi sistem administrasi pajak hotel

dengan ruang lingkup administrasi nya pembayaran dan pelaporan pajak nya secara *online*.

8. Pelayanan Pajak Online

Macam-macam Pelayanan Pajak secara Online, Liberty Pandiangan:

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem informatika, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengakomodir serta menerapkannya, yaitu berupa pelayanan dalam jaringan (*daring*) atau secara Online yang disebut *e-Tax*. Tujuannya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan perpajakan. *E-Tax* adalah sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP secara elektronik untuk melayani masyarakat. Pelayanan secara Online ini dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak, membayar pajak hingga melaporkan pajak. *E-Tax* sebagai inovasi diharapkan mampu membantu fiskus dalam memungut pajaknya dan memudahkan Wajib Pajak. Beberapa *e-Tax* yang sudah ada adalah *e-Registration*, *e-NPWP*, *e-Payment*, *e-SPT*, dan *e-Filling*.

a. e-Registration

e-Registration adalah sistem pendaftaran WP dengan pengukuhan PKP (Pengusaha Kena Pajak) melalui internet yang terhubung langsung secara Online dengan DJP. Caranya adalah setelah WP membuka jaringan internet, permohonan dilakukan dengan mengisi formulir permohonan pendaftaran WP dan/atau pengukuhan PKP yang ada dalam sistem *e-Registration*. Selanjutnya WP dapat mencetak sendiri Formulir Pendaftaran WP dan/atau pengukuhan

PKP serta Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS) yang diterbitkan dari sistem *e-Registration*. SKTS berlaku dihitung sejak pendaftaran melalui sistem *e-Registration* dilakukan sampai diterbitkan SKT (Surat Keterangan Terdaftar) oleh KPP tempat WP terdaftar. SKTS hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat digunakan untuk melakukan kegiatan diluar bidang perpajakan.

b. e-NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

e-NPWP atau disebut aplikasi pendaftaran NPWP merupakan aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara massal bagi karyawan.

c. *e-Payment*

e-Payment sistem pembayaran pajak yang dilakukan WP secara elektronik yang terhubung dengan tempat pembayaran pajak. Hingga saat ini penerapan *e-Payment* masih terbatas yaitu hanya pembayaran PBB dan PPh Pasal 4 ayat (2) Final sehubungan dengan pelaksanaan PP Np. 46/2013 melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Untuk mendukung pelaksanaan *e-Payment*, DJP telah menyiapkan *Billing System (e-Billing)*. *Billing System* atau sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *Billing*, pembuatan kode *Billing*, pembayaran berdasarkan kode *Billing*, dan rekonsiliasi *Billing* dalam sistem Modul Penerimaan Negara. WP yang akan melakukan pembayaran pajak melali *Billing System*

harus membuat kode *Billing* melalui pengisian data setoran pajak secara elektronik di website Direktorat Jenderal Pajak <http://www.pajak.go.id>. WP melakukan pembayaran pada bank/pos persepsi dengan menggunakan kode *Billing* yang berlaku dalam waktu 48 jam sejak diterbitkan. Ila melewati jangka waktu dimaksud, secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat digunakan lagi. Dalam hal kode *Billing* tidak dapat digunakan, WP dapat membuat kembali Kode *Billing*.

d. e-SPT

e-SPT adalah data SPT WP dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh WP dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. e-SPT beserta lampiran-lampirannya dilaporkan dengan menggunakan media elektronik (CD, disket, flashdisk, dan lain-lain) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana WP terdaftar. Aplikasi e-SPT merupakan aplikasi SPT yang diberikan DJP secara cuma-cuma kepada Wajib Pajak. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT, WP dapat merekam, memelihara, dan men-generate data elektronik SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya. Atas penyampaian e-SPT secara langsung ke KPP diberikan tanda penerimaan surat dari TPT, sedangkan jika penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir, bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT.

e. *e-Filling*

e-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara Online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) maupun penyedia jasa aplikasi atau application service provider (ASP). Sementara itu, pihak yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan dengan *e-Filling* adalah WP Orang Pribadi yang menggunakan SPT Tahunan 1770S dan formulir SPT Tahunan 1770 SS. Caranya adalah harus memiliki e-FIN yang diterbitkan oleh KPP berdasarkan permohonan WP. Untuk terdaftar sebagai WP *e-Filling*, WP yang sudah mendapatkan e-FIN harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN. Pendaftaran dilakukan melalui website DJP (www.pajak.go.id) dengan mencantumkan alamat surat elektronik (*e-mail address*) dan nomor telepon genggam (*handpone*) untuk pengiriman kode verifikasi serta notifikasi. Dalam hal WP sudah mendapatkan e-FIN tetapi belum mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filling* melalui website DJP sampai batas waktu yang ditentukan, atau e-FIN hilang sebelum WP mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filling* melalui website DJP, maka WP dapat mengajukan kembali permohonan e-FIN. WP yang telah terdaftar sebagai WP *e-Filling* melalui website DJP dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi e-SPT dengan benar, lengkap dan jelas. WP yang telah

mengisi e-SPT lalu meminta kode verifikasi pada website DJP. Untuk mengakses *Filling* dapat dilakukan melalui alamat <http://efilling.pajak.go.id> paada internet browser atau mengklik tautan yang terdpat pada laman muka situs pajak www.pajak.go.id.

9. Sistem Informasi Aplikasi Pajak Daerah (SAMPADE)

SAMPADE adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang didukung oleh pemerintah Kota Malang demi mewujudkan *good governance*, transparansi, dan akuntabilitas kinerja. Dengan sistem pajak online yang terintegrasi internet dan langsung terkomputerisasi, maka setiap bulan WP tak perlu lagi menyampaikan dokumen administrasi perpajakan secara fisik ataupun membayar secara manual. Sebab, WP dapat memanfaatkan teknologi IT dengan menggunakan e-SPTPD dan pembayaran melalui auto debit. Melalui aplikasi ini, masyarakat tak perlu bertatap muka langsung atau datang langsung ke kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) untuk membayar berbagai pajak daerah atau hanya sekedar mengetahui berapa pajak yang harus dibayarnya.

10. Analisis SWOT

Menurut Firdasyulianin (Rangkuti, Freddy 2004) analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Keputusan strategis perusahaan

perlu pertimbangan faktor internal yang mencakup kekuatan dan kelemahan maupun faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman. Oleh karena itu perlu adanya pertimbangan-pertimbangan penting untuk analisis SWOT. Dalam mengidentifikasi berbagai masalah yang timbul dalam perusahaan, maka sangat diperlukan penelitian yang sangat cermat sehingga mampu menemukan strategi yang sangat cepat dan tepat dalam mengatasi masalah yang timbul dalam perusahaan. Beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam mengambil keputusan antara lain :

a. Kekuatan (Strength)

Kekuatan adalah unsur-unsur yang dapat diunggulkan oleh perusahaan tersebut seperti halnya keunggulan dalam produk yang dapat diandalkan, memiliki keterampilan dan berbeda dengan produk lain. sehingga dapat membuat lebih kuat dari para pesaingnya. Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulankeunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar. Kekuatan terdapat pada sumber daya, keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli-pemasok, dan faktor-faktor lain.

b. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan dalam hal sumber daya yang ada pada perusahaan baik itu keterampilan atau kemampuan yang menjadi penghalang bagi kinerja organisasi. Keterbatasan atau

kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapabilitas manajemen, keterampilan pemasaran, dan citra merek dapat merupakan sumber kelemahan.

c. Peluang (*Opportunity*)

Peluang adalah berbagai hal dan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, serta kecenderungan kecenderungan yang merupakan salah satu sumber peluang.

d. Ancaman (*Treats*)

Ancaman adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan dalam perusahaan jika tidak diatasi maka akan menjadi hambatan bagi perusahaan yang bersangkutan baik masa sekarang maupun yang akan datang. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi perusahaan. Masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar - menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi, serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan.

Faktor kekuatan dan kelemahan terdapat dalam suatu perusahaan, sedang peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor lingkungan yang dihadapi oleh perusahaan yang bersangkutan. Dapat dikatakan bahwa analisis SWOT merupakan instrumen yang ampuh dalam melakukan analisis strategi, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan faktor

kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang terdapat dalam tubuh perusahaan dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.

Matrik SWOT dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik SWOT sebagai alat pencocokan yang mengembangkan empat tipe strategi yaitu SO, WO, ST dan WT. Perencanaan sebuah usaha dapat menggunakan metode yang berbeda – beda tetapi harus sesuai dengan jenis dan latar belakang usaha apa yang akan di jalankan. Matrik SWOT dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan hasil analisis dari sebuah usaha dan perencanaan usaha yang baik yaitu dengan metode SWOT dirangkum dalam matrik SWOT yang dikembangkan oleh Kearns sebagai berikut:

Tabel 4. Matrik SWOT

EFAS	IFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
		Tentukan 3-10 faktor-faktor kelemahan internal	Tentukan 3-10 faktor-faktor kekuatan internal

<p>OPPORTUNITIES (O)</p> <p>Tentukan 3-10 faktor-faktor peluang eksternal</p>	<p>STRATEGI SO</p> <p>Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang</p>	<p>STRATEGI WO</p> <p>Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang</p>
<p>THREATS (T)</p> <p>Tentukan 3-10 faktor-faktor ancaman eksternal</p>	<p>STRATEGI ST</p> <p>Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman</p>	<p>STRATEGI WT</p> <p>Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman</p>

Sumber : *Freddy, 2004*

a. Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

b. Strategi ST

Ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan dalam yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

c. Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

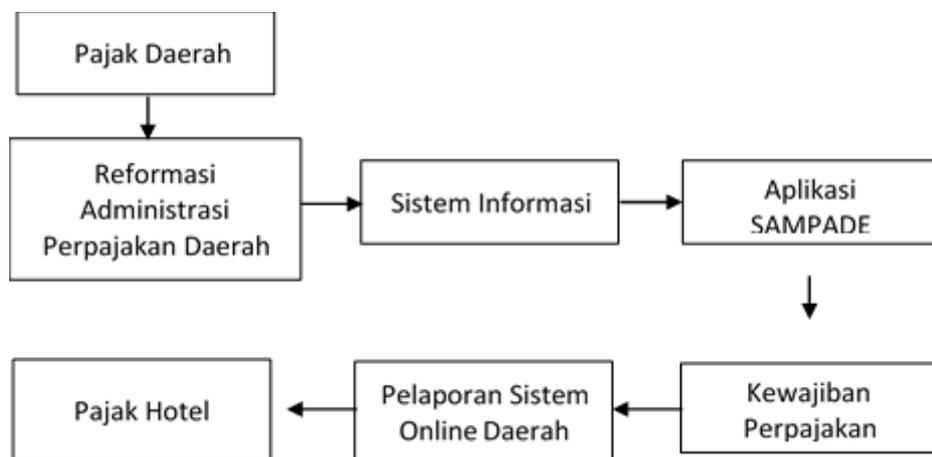
d. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

IFAS (*internal strategic factory analysis summary*) dengan kata lain faktor-faktor strategis internal suatu perusahaan disusun untuk merumuskan faktor-faktor internal dalam kerangka *strength and weakness*. Sedangkan EFAS (*eksternal strategic factory analysis summary*) dengan kata lain faktor-faktor strategis eksternal suatu perusahaan disusun untuk merumuskan faktor-faktor eksternal dalam kerangka *opportunities and threats*.

C. Kerangka Pemikiran

Sebelum dilakukan penelitian ini dibuatlah kerangka pemikiran yang berkaitan dengan pajak daerah serta sistem informasi guna membantu penelitian yang tercantum dalam Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Peneliti

Sumber : *Data diolah Peneliti, 2018*