

ANALISIS PENERAPAN PEMBAYARAN PAJAK RESTORAN BERBASIS ELEKTRONIK

(STUDI KASUS PADA PENERAPAN *e-TAX* DI KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

AMELYA YUSTIANA PUTRI
NIM.145030407111027



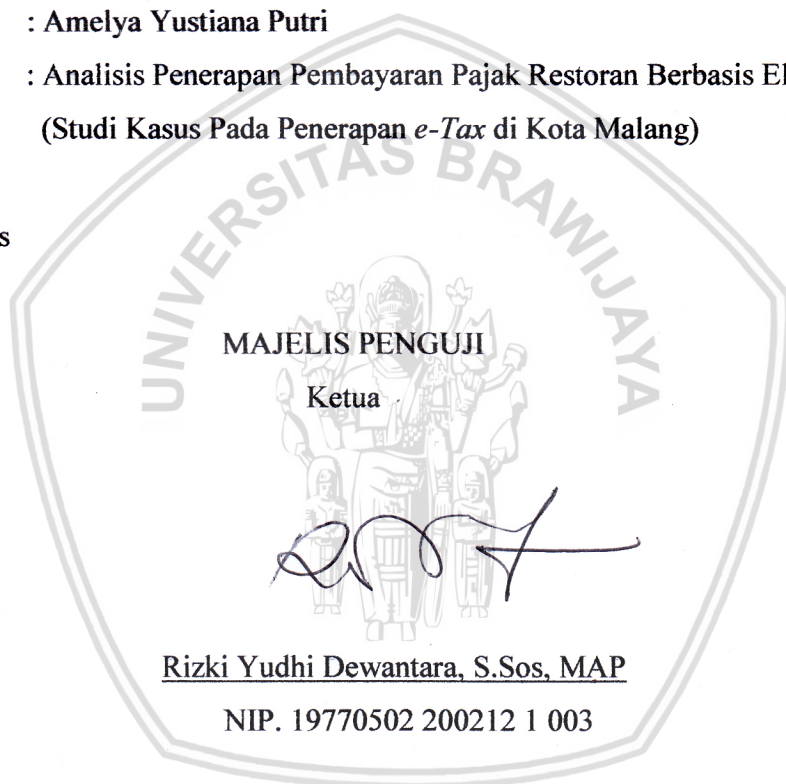
**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018**

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 9 Mei 2018
 Jam : 09.00-10.00
 Fakultas : Ilmu Administrasi
 Skripsi atas nama : Amelya Yustiana Putri
 Judul : Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik
 (Studi Kasus Pada Penerapan *e-Tax* di Kota Malang)

Dan dinyatakan lulus



Anggota

M. Djudi Mukzam, Drs., M.Si

NIP. 19520607 198010 1 001

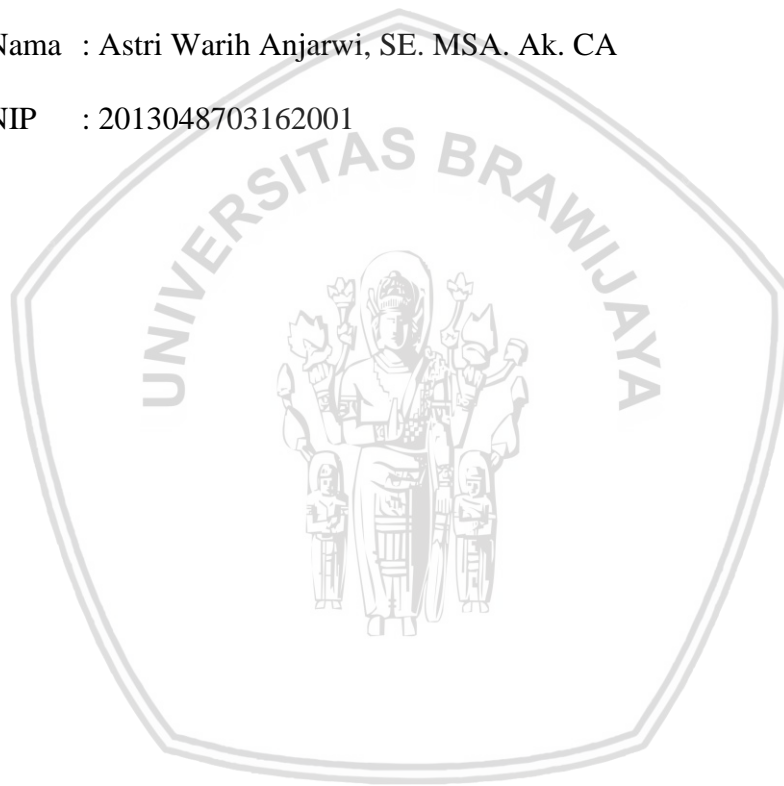
Anggota

Astri Warih Anjarwi, SE. MSA. Ak. CA

NIK. 2013048703162001

Identitas Tim Penguji

1. Nama : Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., MAP
NIP : 19770502 200212 1 003
2. Nama : M. Djudi Mukzam, Drs., M.Si
NIP : 19520607 198010 1 001
3. Nama : Astri Warih Anjarwi, SE. MSA. Ak. CA
NIP : 2013048703162001



PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya Amelya Yustiana Putri menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan preundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 4 Juni 2018

Mahasiswa



Amelya Yustiana Putri
NIM. 145030407111027

Curriculum Vitae

Nama : Amelya Yustiana Putri
NIM : 145030407111027
Tempat, Tanggal, Lahir : Magetan, 13 Februari 1996
Alamat : Jl Raya Sarangan,
RT 02 RW 01 Desa Campursari
Kecamatan Sidorejo, Kabupaten Magetan



Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : amelyayp@gmail.com

Karya Ilmiah : Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik
(Studi Kasus Pada Penerapan *e-Tax* di Kota Malang)

Pendidikan Formal :

1. SDN Kalang 1 : Tahun 2002-2008
2. SMPN 2 Magetan : Tahun 2008-2011
3. SMAN 3 Magetan : Tahun 2011-2014
4. Universitas Brawijaya : Tahun 2014-2018

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota Organisasi Intra Sekolah (OSIS) SMPN 2 Magetan (2010)
2. Anggota Pecinta Alam SMAN 3 Magetan (PALAGA) (2011)
3. Staf Muda Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) (2014)
4. Anggota Himpunan Mahasiswa Perpajakan (HIMAPAJAK) (2015)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang menyanyangi dan sudah selalu ada serta selalu mendukung selama ini. Dengan ini peneliti persembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Kedua orangtua peneliti yakni Ayah Iyus dan Ibu Tatik terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, semangat, doa, nasehat, dan segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada peneliti yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta adik Saesar tersayang yang selalu memberikan semangat.
2. Para sahabat yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada peneliti : Citra, Inggita, Ciko, Cici, Paul, Alin dan Dimas sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

-Amelya Yustiana Putri

RINGKASAN

Amelya Yustiana Putri, 2018, **Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pada Penerapan e-Tax di Kota Malang)**, Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos. MAP

Pembayaran pajak berbasis elektronik atau *e-Tax* merupakan metode penyetoran, pelaporan dan penghitungan data transaksi yang dilakukan secara *online system*. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang menyediakan alat *e-Tax* sangat terbatas karena alat tersebut didapat oleh Bank BRI, hal tersebut mengakibatkan penggunaan *e-Tax* belum merata. Warung Ijen merupakan Wajib Pajak yang terdaftar berpartisipasi dalam program *e-Tax*, namun dalam penerapannya Warung Ijen masih dalam status terpasang. Status terpasang berarti hanya pemasangan alat *e-Tax* dan masih melakukan pembayaran manual dengan pergi ke Bank, selain itu Warung Ijen pernah mengalami kesalahan menghitung dalam proses pengoperasian *e-Tax*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik serta faktor-faktor dukungan dan hambatannya. Penelitian ini menggunakan jenis studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil pengamatan dan wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen, catatan, laporan serta arsip yang berkaitan dengan penelitian.

Hasilnya adalah penerapan *e-Tax* di Kota Malang masih belum berjalan dengan baik karena masih ada hambatan. Salah satu hambatannya adalah belum ada kewajiban bagi Wajib Pajak yang mengharuskan menggunakan sistem komputer. Disisi lain penerapan *e-Tax* juga memiliki dukungan dari dua pihak yaitu BPPD dan Wajib Pajak Restoran. Dukungan yang utama adalah pemberian alat *e-Tax* beserta jaringan internet (modem) secara gratis kepada Wajib Pajak.

Kata Kunci: Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik, e-Tax, Pajak Restoran,

SUMMARY

Amelya Yustiana Putri, 2018, *Analysis of Implementation of Electronic-Based Tax Payment of Restaurants (Case Study on Implementation of e-Tax in Malang)*, Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos. MAP

Electronic pawn tax payment or e-Tax is a method of depositing, reporting and calculating transaction data conducted online system. The Local Tax Service Board (BPPD) of Malang City provides very limited e-Tax tools because the tool is obtained by Bank BRI, it causes the use of e-Tax is not evenly distributed. Warung Ijen is a registered Taxpayer participating in the e-Tax program, but in its application Warung Ijen is still in installed status. Installed status means only the installation of e-Tax equipment and still making manual payments by going to the Bank, in addition Warung Ijen never experienced errors count in the process of e-Tax operation.

This study aims to determine the application of electronic tax based restaurant payment as well as the factors of support and obstacles. This research uses case study approach with qualitative research type. The data used are primary data and secondary data. Primary data in this study comes from the results of observations and interviews. Secondary data in this study include documents, records, reports and archives relating to research.

The result is the implementation of e-Tax in Malang is still not running well because there are still obstacles. One of the obstacles is that there is no obligation for the Taxpayer to use computer system and sanction. On the other hand the implementation of e-Tax also has the support of two parties namely BPPD and Restaurant Taxpayers. The main support is the provision of e-Tax tools along with internet network (modem) for free to the Taxpayer.

Keywords: *Restaurant Tax, Implementation of Electronic-Based Tax Payment of Restaurants, e-Tax,*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Perpajakan Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Pembuatan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik juga tak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi, dan do'a dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada :

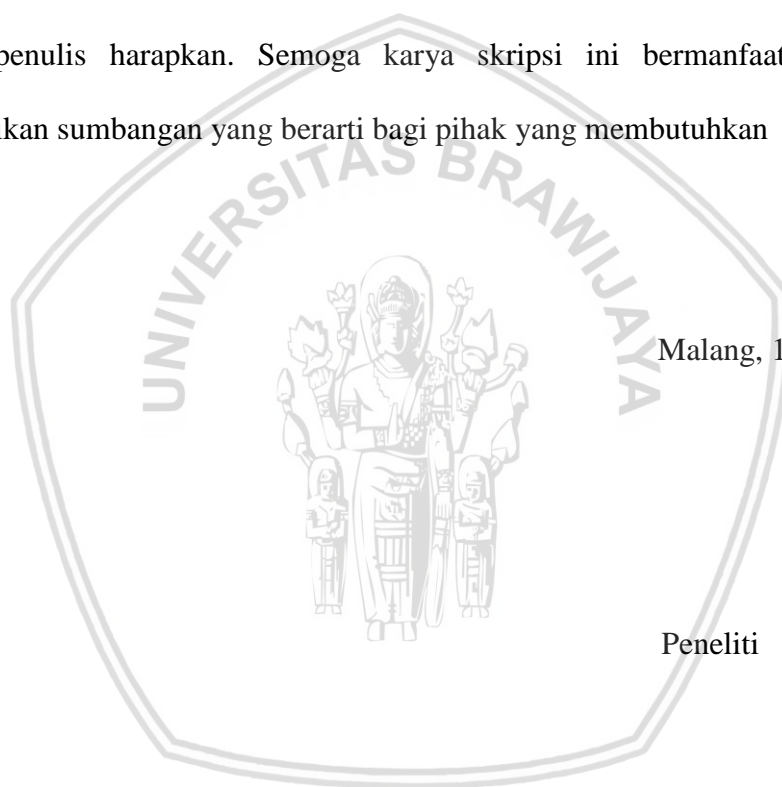
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos,M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh jajaran dosen dan staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran proses awal penyusunan skripsi hingga akhir.
6. Pihak BPPD Kota Malang dan Restoran “Warung Ijen” yang memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Keluarga peneliti terutama Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberikan yang terbaik. Tidak lupa untuk Adik Saesar tersayang yang selalu memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat “Besties” peneliti di Program Studi Perpajakan yaitu Citra, Gita, Ciko, Cici atas kebersamaan yang bermakna selama kurang lebih 4 tahun ini, terimakasih atas segala canda, tawa, tangis, bahagia. Terimakasih atas rasa kepedulian & kekeluargaan yang begitu besar meski tanpa ikatan darah.
9. Dimas Aditya Nugraha motivator pribadi yang selalu mendukung, memberikan masukan, perhatian dan selalu setia menemani peneliti.
10. Keluarga kost GoldenHouse (Mbak Feryn, Mbak Nada, Mega, Dhea, Icha, Saras, Nindy dan Dana), terimakasih atas dukungan, kebahagiaan, keramahan dan kenyamanan kalian berikan sehingga peneliti merasakan lahirnya keluarga baru di Malang.
11. Teman baik Alin, Paul, Dian, Arum, Rara, Merista, dan Napril atas segala bentuk dukungan dan motivasi untuk peneliti selama penyusunan skripsi.

12. Seluruh teman-teman Perpajakan FIA khususnya angkatan 2014 dan teman-teman angkatan lainnya yang memberikan dukungan serta dorongan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

13. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan



Malang, 15 Mei 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	10

1.	Penelitian Terdahulu	10
B.	Tinjauan Teoritis	13
1.	Pengertian Penerapan	13
2.	Pemahaman Perpajakan	14
3.	Pajak Daerah	18
4.	Pajak Restoran	23
5.	Sistem Informasi	26
6.	Reformasi Perpajakan	33
7.	Administrasi Perpajakan	34
8.	Pembayaran Berbasis Elektronik Serta Layanan <i>System Online Payment Point (SOPP)</i>	36
9.	Pelayanan Pajak <i>Online</i>	41
10.	Pajak <i>Online</i> atau <i>e-Tax</i>	45
11.	Analisis SWOT	49
C.	Kerangka Pikir	53

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	54
B.	Fokus Penelitian	54
C.	Lokasi dan Situs Penelitian	57
D.	Sumber Data	58
1.	Data Primer	59
2.	Data Sekunder	59
E.	Teknik Pengumpulan Data	59
1.	Pengamatan (Observasi)	59
2.	Wawancara.....	60
3.	Dokumentasi	60
F.	Instrumen Penelitian.....	61
1.	Pedoman Wawancara.....	61
2.	Catatan Lapang	61
3.	Perangkat Penunjang.....	61
G.	Analisis Data	62
1.	Pengumpulan Data	63
2.	Reduksi Data	64
3.	Penyajian Data	64
4.	Penarikan Kesimpulan	64
H.	Keabsahan Data.....	65
1.	Derajat Kepercayaan (<i>credibility</i>)	65
2.	Keteralihan (<i>transferability</i>)	66
3.	Kebergantungan (<i>dependability</i>).....	66
4.	Kepastian (<i>confirmability</i>)	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
1. Gambaran Kota Malang	68
2. Profil Restoran Kota Malang	73
3. Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang	77
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian	83
1. Deskriptif Gambaran Umum Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	83
a. Pengertian <i>e-Tax</i>	84
b. Tata Cara Pemungutan, Tarif Pajak, Kriteria Restoran <i>e-Tax</i>	87
2. Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	94
a. Deskripsi Argumen Terkait Keberhasilan Penerapan <i>e-Tax</i>	95
b. Sistem Pembayaran Elektronik (<i>e-Payment</i>)	97
c. Reformasi Administrasi Perpajakan	98
d. Kelebihan <i>e-Tax</i>	98
e. Kekurangan <i>e-Tax</i>	104
3. Dukungan dan Hambatan Dalam Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	108
C. Analisis Data	115
1. Gambaran dan Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	115
2. Dukungan dan Hambatan Dalam Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	122
D. Pembahasan	128
1. Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	128
2. Dukungan dan Hambatan Dalam Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik	133

BAB V PENUTUP

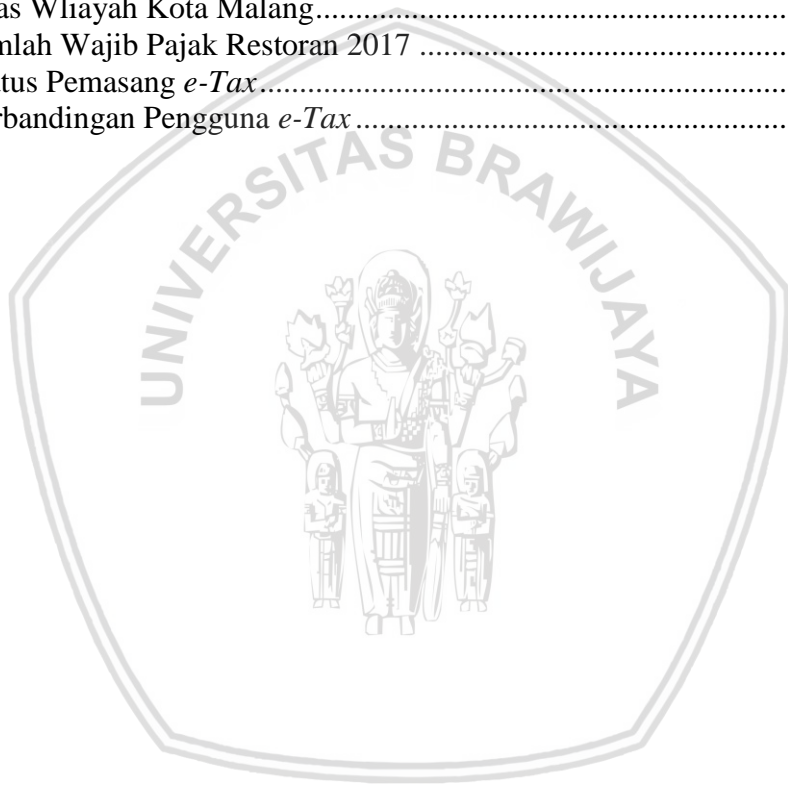
A. Kesimpulan	138
B. Saran	143

DAFTAR PUSTAKA	146
----------------------	-----



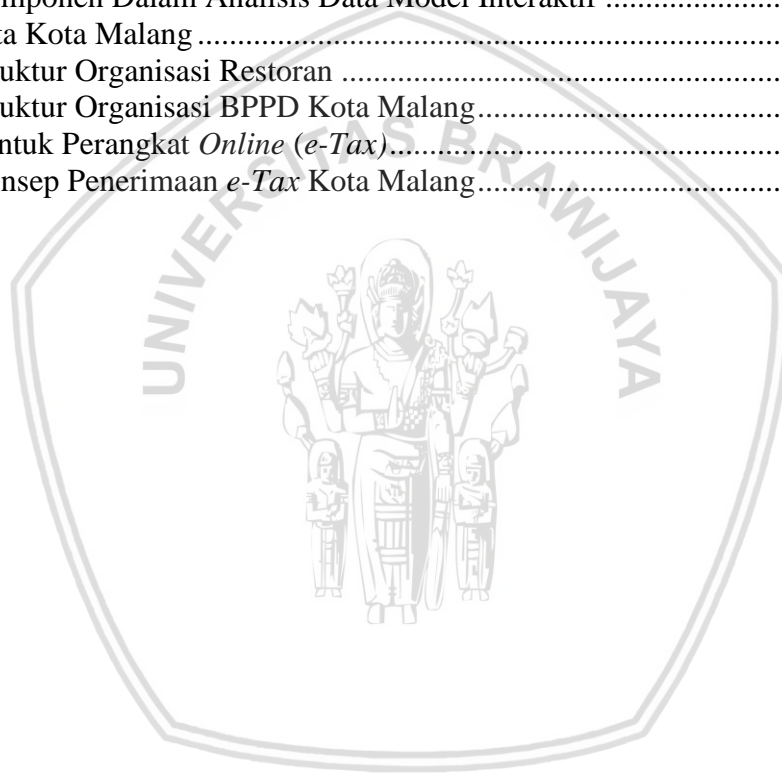
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Laporan Realisasi Penerimaan 4 Sektor Pajak Tahun Anggaran 2017 S/D Desember 2017	4
2.	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	12
3.	Tarif dan Dasar Pengenaan Jenis Pajak Daerah	22
4.	Matrik SWOT.....	52
5.	Luas Wliayah Kota Malang.....	69
6.	Jumlah Wajib Pajak Restoran 2017	73
7.	Status Pemasang <i>e-Tax</i>	74
8.	Perbandingan Pengguna <i>e-Tax</i>	103



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Pembagian Pajak	18
2.	Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi <i>Online</i>	41
3.	Kerangka Pikir Peneliti	53
4.	Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif	63
5.	Peta Kota Malang	69
6.	Struktur Organisasi Restoran	76
7.	Struktur Organisasi BPPD Kota Malang	82
8.	Bentuk Perangkat <i>Online (e-Tax)</i>	86
9.	Konsep Penerimaan <i>e-Tax</i> Kota Malang	93



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak memiliki peranan penting dalam penerimaan suatu negara. Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum. Luasnya wilayah, banyaknya penduduk, serta dinamisnya aktivitas ekonomi merupakan suatu tantangan tersendiri dalam menegakkan perpajakan di Indonesia. Ketidaksiuaian rasio antara puluhan ribu pegawai pajak dengan jutaan Wajib Pajak (WP) mengakibatkan kurang optimalnya implementasi perpajakan di Indonesia. Dalam mengatasi kurangnya optimal implementasi perpajakan tersebut diperlukan adanya reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan (*tax reform*) yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah untuk meningkatkan sistem perpajakan yang selaras dengan naik turunnya perekonomian dan dunia usaha yang akan menciptakan sistem perpajakan yang adil, kompetitif, dan memberikan kepastian hukum. Reformasi perpajakan di bidang administrasi diwujudkan melalui program modernisasi perpajakan.

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelaksanaan *good governance*. *Good governance* adalah penerapan sistem administrasi

perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini (Laporan Tahunan 2007 Direktorat Jenderal Pajak:14). Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka pemerintah Kota Malang meluncurkan program sistem pajak *online* atau *e-Tax*. Program tersebut pertama diterapkan di Propinsi Jawa Timur, sebelumnya hanya Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta yang menjalankan program tersebut. Namun dengan seiringnya studi referensi, komparasi dan studi banding yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada 3 Oktober 2013, maka Kota Malang ikut serta dalam penerapan pajak *online* tersebut. Sistem pajak *online* itu diberlakukan sebagai salah satu upaya mengurangi adanya potensi kebocoran PAD dari sektor pajak restoran, hotel, pajak hiburan dan pajak parkir. Karena program *e-Tax* memungut Pajak Daerah sehingga penerapan *e-Tax* itu sesuai dengan kebijakan Pemerintah Daerah masing-masing.

Kota Malang merupakan salah satu daerah di Propinsi Jawa Timur yang telah menggunakan sistem informasi teknologi berbasis elektronik dalam pembayaran dan pelaporan pajak daerahnya. Penerapan sistem berbasis elektronik di kota Malang didasari Peraturan Pemerintah Kota Malang No. 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak, serta ada beberapa jenis pajak daerah yang sistemnya Menghitung Pajak Sendiri (MPS) dan masih perlu penanganan khusus, terutama pada pajak hotel, pajak

restoran, pajak hiburan dan pajak parkir. MPS merupakan sebuah sistem pemungutan pajak secara *self-assesment* pada pajak daerah.

Pada mekanisme MPS memungkinkan Wajib Pajak kurang terbuka, taat dan jujur dalam pelaporan omset usahanya, sehingga rawan terjadi kebocoran pajak. Seiring dengan rawannya terjadi kebocoran pajak tersebut maka pemerintah daerah Kota Malang melakukan sebuah strategi demi mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor perpajakan dan retribusi baik dari pajak hotel, restoran, parkir dan hiburan yang dikelola oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) di kota Malang dengan mengeluarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 yang merupakan hasil amandemen dari Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Peraturan tersebut menjelaskan, terdapat 4 sektor pajak daerah yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir yang bentuk kegiatan pembayaran dan bentuk penyetorannya dapat dilakukan secara *online* dengan menerapkan sistem *e-Tax*.

E-Tax adalah metode penghitungan besaran pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak secara *online*. Tujuan *e-Tax* ini untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan perpajakan. *E-Tax* sendiri merupakan sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP secara elektronik untuk melayani masyarakat. Pelayanan secara *online* ini dapat dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak, membayar pajak hingga melaporkan pajak

(Afiyah, 2014:38-39). Penggunaan *e-Tax* di Kota Malang masih minim dikarenakan keterbatasan alat tersebut dari Bank BRI dan BPPD. Dari 137 alat yang terpasang penggunaan paling tinggi dilakukan oleh Restoran yang terdapat 84 pemakaian *e-Tax* (Lampiran 1). Penggunaan tinggi pada restoran dikarenakan potensinya sangat besar, hal ini terjadi transaksi pembelian yang secara terus menerus setiap waktu apalagi pada restoran yang buka 24 jam setiap harinya.

Restoran yang menggunakan *e-Tax* akan secara otomatis akan mengetahui nominal pajak yang harus dibayarkan. Dengan adanya alat tersebut mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena pihak Wajib Pajak tidak bisa mengelabui atau melakukan kecurangan terhadap nominal dalam pembayaran pajaknya. Penggunaan *e-Tax* yang banyak dilakukan pada restoran mampu mendorong pajak restoran menjadi penerimaan yang tertinggi diantara 4 jenis pajak lainnya. Berikut ini adalah data realisasi 4 (empat) pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan dan pajak parkir di Kota Malang tahun 2017 sampai dengan bulan Desember 2017 :

Tabel 1. Laporan Realisasi Penerimaan 4 Sektor Pajak Tahun Anggaran 2017 S/D Desember 2017

NO	URAIAN	ANGGARAN TAHUN 2017 SETELAH PAK	REALISASI PENERIMAAN		
			S/D BULAN LALU	DESEMBER	S/D DESEMBER 2017
1	PAJAK RESTORAN	44,976,534,500.00	50,156,365,737.52	5,036,246,302.92	55,192,612,040.44
2	PAJAK HOTEL	37,180,570,300.00	38,676,160,192.05	4,443,814,634.00	43,119,974,826.05
3	PAJAK HIBURAN	6,293,000,000.00	7,217,933,734.35	598,890,484.00	7,816,824,218.35
4	PAJAK PARKIR	4,501,998,000.00	4,846,562,769.00	433,699,016.00	5,280,261,785.00

Sumber: *Badan Pelayanan Pajak Daerah (2017)*

Dari data pada tabel 1, penerimaan pajak daerah Kota Malang yang paling tinggi adalah Pajak Restoran. Pajak Restoran merupakan pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi pembeli baik ditempat pelayanan maupun ditempat lain. Banyaknya restoran serta meningkatnya kuliner di Kota Malang yang memberikan pemasukan pajak restoran cukup signifikan. Dengan Sistem *e-Tax* ini Wajib Pajak pada setiap bulan tidak perlu lagi menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) *by paper* dan membayar secara manual. Selain memberikan akses lebih yang dimiliki pemerintah Kota Malang untuk memaksimalkan potensi pemasukan dari sektor pajak, serta mengatasi tingkat kebocoran dalam penyetoran pajak.

Sistem pajak *online* ini sebagai salah satu upaya pemberantasan korupsi dari sektor pajak. Jadi, Wajib Pajak tidak akan bisa memanipulasi besaran pajak yang harus dibayarkan. Meskipun sistem pajak *online* atau *e-Tax* ini memberikan kemudahan pelayanan dalam penyetoran pajak, masih banyak restoran di Kota Malang yang melakukan pembayaran secara manual dan hanya beberapa saja yang melakukan secara *online*. Perbandingan antara pajak restoran yang telah melakukan pembayaran secara elektronik dan manual disajikan pada Tabel 7 tentang status *e-Tax* Pajak Restoran Kota Malang Tahun 2017. Pada Lampiran 1 tersebut status *e-Tax* Pajak Restoran Kota Malang Tahun 2017 dijelaskan bahwa terdapat 84 restoran di Kota Malang yang menjadi Wajib Pajak yang berpartisipasi pada penggunaan *e-*

Tax, dimana diantaranya 42 sudah autodebet, 5 belum terdaftar, 2 dalam pemberitahuan, 33 berstatus terkoneksi dan sisanya 2 dengan status terpasang. (Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2017).

Penjelasan dari data pada Lampiran 1 yaitu untuk pajak restoran status terkoneksi artinya sudah menggunakan dan memasang *e-Tax* tetapi pembayaran pajak masih ke kantor BPPD. Status terpasang itu hanya alat *e-Tax* sudah terpasang namun datanya dari restoran tersebut tidak bisa terekam oleh pihak BPPD. Sedangkan status *autodebet* tersebut alat *e-Tax* sudah terpasang, data bisa terekam dan pembayarannya langsung ke BRI yang selanjutnya ditransfer menuju rekening milik BBPD . Admin BPPD bisa melakukan monitoring secara *online* dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan Wajib Pajak. Sedangkan Tim teknis IT BRI juga melakukan monitoring terhadap beroperasinya perangkat *e-Tax* sebagai bagian dari tanggung jawab perawatan alat dan jaringan *online*. Data transaksi direkam melalui perangkat BRI dengan sistem *Store and Forward* (SAF) (PC/*barebone* dan jaringan). Meskipun program *e-Tax* ini sudah diterapkan pada bulan Desember 2013 hingga saat ini tahun 2018, namun masih ada restoran yang melakukan pembayaran secara manual karena kurangnya minat sehingga belum terlaksana secara maksimal.

Perkembangan *e-Tax* yang masih lambat dikarenakan minat pemakaian *e-Tax* yang masih rendah dan keterbatasan alatnya dari BPPD dan BRI. *E-Tax* saat ini diterapkan pada jenis pajak restoran yang mempunyai potensi cukup tinggi di Kota Malang seperti yang disajikan pada tabel 1. Sesuai data yang

terlampir, penggunaan *e-Tax* atau pembayaran pajak restoran berbasis elektronik ini belum maksimal. Sejak diberlakukannya pembayaran pajak restoran secara elektronik atau *e-Tax* pada bulan Desember 2013 hanya 42 restoran yang status pemembayarannya autodebet atau sukses. Pencapaian target ini masih belum maksimal karena tidak semua restoran mengaplikasikan program tersebut. Serta saat ini permasalahan yang timbul dalam penerapan *e-Tax* adalah belum meratanya penggunaan *e-Tax* pada Wajib Pajak Restoran, keterbatasan alat yang dimiliki BPPD, ketergantungan jaringan internet karena *e-Tax* membutuhkan sinyal yang stabil, serta sebagian Wajib Pajak pembayaran Pajak Restorannya masih ada yang manual.

Berdasarkan uraian latar belakang, perkembangan teknologi dengan pembayaran berbasis elektronik atau *e-Tax* saat ini, sangat diharapkan dapat lebih mampu meningkatkan dalam hal pelayanan, pembayaran dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan program yang belum maksimal, maka penelitian ini membahas mengenai **“Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pada Penerapan *e-Tax* di Kota Malang)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik?
2. Apa saja dukungan dan hambatan dalam penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik.
2. Untuk mengetahui dukungan dan hambatan dalam penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik.

D. Kontribusi Penelitian

1. Bagi Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan analisis penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik.
2. Bagi Praktisi

Memberikan masukan dalam pelaksanaan dan persiapan dalam penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik (*e-Tax*) untuk jenis objek pajak yang lain.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika proposal skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) bab agar mempunyai suatu susunan yang runtut sehingga memudahkan untuk memenuhi dan

memahami hubungan antara bab satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Sistematika yang dimaksud adalah :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang dari permasalahan ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka ini menjelaskan tentang landasan teori dari penelitian ini serta teori-teori yang berkaitan dengan penelitian terdahulu, sistem informasi, pemerintah daerah, pendapatan daerah, dan pengelolanya serta kerangka pemikiran yang menjadi acuan peneliti ini

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta metode analisis data dan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, analisis dan interpretasi data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN EMPIRIS

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang secara garis besar memiliki hubungan yang sama terkait dengan penelitian yang berjudul Analisis Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pada Penerapan *e-Tax* di Kota Malang). Tiga Penelitian terdahulu yang akan dibahas pada bab ini :

a. 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.

b. Rachdianti, Astti, Susilo (2016)

Penelitian yang dilakukan Rachdianti, Astuti, dan Susilo (2016) tentang “Pengaruh Penggunaan *E-Tax* Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak”. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah menggunakan jenis penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh dari penggunaan *e-Tax* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan.

c. Puspitasari, Sumerhayasa dan Suardita (2017)

Penelitian yang dilakukan Puspitasari, Sumerhayasa dan Suardita (2017) tentang “Penerapan Sistem *Online* Dalam Pembayaran Pajak Hotel Padda 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 terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya yaitu salah satunya adalah masih banyak pihak hotel hanya melaporkan saha transaksi pajaknya tanpa membayar.

Dari 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 peneliti yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu dapat dilihat pada tabel 2, yang berjudul tabel persamaan dan perbedaan peneliti sebagai berikut :

Tabel 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

Nama dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Leliya dan Fifi (2016)	Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah <i>Online</i> 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
Rachdianti, Astti, Susilo (2016)	Pengaruh Penggunaan <i>E-Tax</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jenis penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif	Peneliti melakukan penelitian terkait penggunaan <i>e-Tax</i>	a. Objek Penelitian berlokasi di KPP b. Peneliti melakukan penelitian terkait pengaruh <i>e-Tax</i> terhadap Kepatuhan WP c. Metode Penelitian berbeda
Puspitasari, Sumerhayasa dan Suardita (2017)	Penerapan Sistem <i>Online</i> Dalam Pembayaran Pajak Hotel Padda Dinas	Metode penelitian empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan	Peneliti melakukan penelitian terkait penerapan sistem <i>Online</i> dalam pembayaran pajak daerah	a. Objek Penelitian pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung b. Fokus

	Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung	pendekatan fakta		penelitian Pajak Hotel c. 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 dan situsnya di salah satu Restoran Kota Malang (rekomendasi BPPD). Sedangkan Fokus penelitian lebih mengarah kepada Pajak Restoran, dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik. Serta mengetahui hambatan dan dukungan penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik.

B. TINJAUAN TEORITIS

Dalam tinjauan teoritis ini akan dibahas beberapa hal yang terkait dengan penelitian:

1. Pengertian Penerapan

Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam Kristina (2012), penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali dalam Kristina (2012), penerapan adalah mempraktekkan, memasang (Ali, 1995:1044). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan adalah

perbuatan menerapkan dan penerapan merupakan suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan sebagaimana dikutip Menurut Wahab dalam Kristina (2012:6) meliputi :

- a. Adanya program yang dilaksanakan
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan dalam penelitian ini merupakan sebuah tindakan yang dilakukan dengan menggunakan model pembelajaran dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan yaitu minat belajar.

2. Pemahaman Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Adisasmita (2014:97) menggambarkan bahwa Pajak adalah suatu iuran atau kewajiban yang bersifat wajib, tidak mendapat imbal balik yang dapat ditunjukkan guna pengeluaran pemerintah yang berguna untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan,

menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan pengertian pajak lainnya, yang dikemukakan oleh para ahli dengan memberikan batasan tentang pajak, diantaranya adalah :

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”

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2009:1)

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

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

b. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:1) Pajak memiliki dua fungsi

yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu :

1). Fungsi *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 social dan ekonomi.

Dari pengertian-pengertian pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur dan fungsi yang melekat yaitu :

- 1) Pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada negara.
- 2) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan sifatnya dapat dipaksakan.
- 3) Pajak tidak mendapat imbalan atau kontraprestasi secara langsung, dan
- 4) Pajak dapat digunakan atau berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

c. Pemungutan Pajak

1) Asas Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith dalam Suandy (2014:25) asas pemungutan pajak terdiri dari :

- a) *Equality*
Equality berarti Pembebanan pajak diantara subjek pajak hendaknya seimbang dengan kemampuannya, yaitu seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya dibawah perlindungan pemerintah.
- b) *Certainty*
Certainty berarti pajak yang dibayarkan harus jelas dan tidak mengenal kompromi.
- c) *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.
- d) *Economic of collection*
Economic of collection berarti pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat mungkin. Biaya pemungutan pajak harus lebih kecil daripada penerimaan pajak

2) Sistem Pemungutan Pajak

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

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

3) Pembagian Pajak

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

- a) Pajak berdasarkan Golongan :
 - (1) Pajak Langsung
Pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain.
 - (2) 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.
- b) Pajak berdasarkan Wewenang Pemungut :
 - (1) Pajak Pusat
Pajak pusat adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Menteri Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
 - (2) 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.

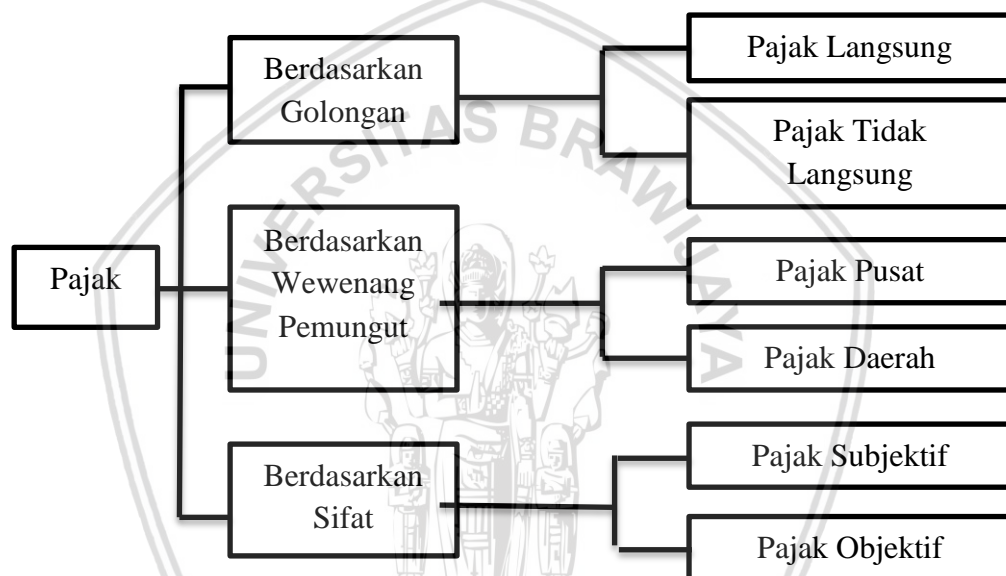
c) Pajak berdasarkan Sifat

(1) Pajak Subjektif

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

(2) Pajak Objektif

Adalah pajak yang pada walnya memperhatikan objek yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian baru dicari subjeknya baik orang pribadi maupun badan.



Gambar 1 Pembagian Pajak

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

3. Pajak Daerah

a. Pengertian Pajak Daerah

Menurut Siahaan (2005:10) Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan

daerah. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Pajak daerah, sebagai salah satu Pajak Asli Daerah (PAD) diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi yaitu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri melalui kebijakan fiskal daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi dan pajak Kabupaten/Kota.

b. Jenis Pajak

Menurut pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak provinsi terdiri dari :

- 1) Pajak kendaraan bermotor, yaitu pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda berserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
- 2) Bea balik nama kendaraan bermotor adalah pajak yang berasal dari adanya penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor.
- 3) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, yaitu pajak atas bahan bakar yang disediakan atau dianggap digunakan untuk kendaraan

bermontor, termasuk bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan diatas air.

- 4) Pajak air permukaan, yaitu pajak yang dikenakan atas pengambilan dan pemanfaatan air permukaan. Air permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun di darat.
- 5) Pajak rokok, yaitu merupakan pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.

Menurut Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009

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. Subjek Pajak dan Objek Wajib Pajak Daerah

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menjadi subjek pajak dan Wajib Pajak daerah adalah :

- 1) Subjek pajak kendaraan bermontor adalah orang-orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermontor. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermontor.
- 2) Subjek bea balik nama kendaraan bermontor adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermontor. Wajib Pajaknya adalah yang menerima penyerahan kendaraan bermontor.
- 3) Subjek pajak bahan bakar kendaraan bermontor, Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan kendaraan bermontor.

- 4) Subjek pajak pengambilan dan pemanfaatan air permukaan, Wajib Pajaknya orang pribadi atau badan yang mengambil atau memanfaatkan air permukaan.
- 5) Subjek pajak rokok adalah konsumen rokok, Wajib Pajaknya adalah pengusaha pabrik/produsen dan importir rokok yang memiliki izin berupa Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai.
- 6) Subjek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel. Wajib Pajaknya adalah pengusaha hotel.
- 7) Subjek Pajak Restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran. Wajib Pajaknya adalah pengusaha restoran.
- 8) Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan.
- 9) Subjek pajak reklame adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan reklame. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan reklame.
- 10) Subjek pajak penerangan jalan adalah orang pribadi atau badan yang dapat menggunakan tenaga listrik. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menjadi pelanggan listrik dan/atau pengguna tenaga listrik.
- 11) Subjek pajak mineral bukan logam dan batuan adalah orang pribadi atau badan yang dapat mengambil Mineral Bukan Logam dan Batuan. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang mengambil mineral bukan logam dan batuan.
- 12) Subjek pajak parkir adalah orang pribadi atau badan yang melakukan parkir kendaraan bermotor. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan tempat parkir.
- 13) Subjek pajak air tanah adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan dibawah permukaan tanah. Wajib Pajak air tanah adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- 14) Subjek pajak sarang burung walet adalah orang pribadi atau badna yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan sarang burung walet. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pengambilan dan/atau mengusahakan sarang burung walet.
- 15) Subjek Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perKotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau

memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.

- 16) Subjek bea perolehan hak atas tanah dan bangunan adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan. Wajib Pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh hak atas tanah dan atau bangunan.

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, semua subjek pajak dan Wajib Pajak serta tentang semua ketentuan sudah tercantum jelas didalamnya. Adanya subjek pajak dan Wajib Pajak tidak terlepas dari pengenaan tarif pajak yang berlaku dan dasar pengenaan tarif pajak tersebut. Tarif pajak daerah dan dasar pengenaan pajak daerah berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 dapat dilihat pada tabel berikut :

- d. Tarif dan Dasar Pengenaan Jenis Pajak Daerah

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 penginapam
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 dan Perdesaab dan PerKotaan	Paling tinggi 0,3%	Nilai jual Objek Pajak (NJOP)
Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	Paling tinggi 35%	Nilai peolehan objek pajak

Sumber : UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

4. Pajak Restoran

a. Pengertian Pajak Restoran

Pengertian Pajak Restoran menurut Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah pada pasal 1 angka 11 adalah Pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Kemudian dijelaskan pada Pasal 1 angka 12 bahwa restoran adalah fasilitas

penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenis termasuk jasa boga/katering.

b. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Restoran

Dasar hukum pemungutan Pajak Restoran pada suatu Kabupaten atau Kota adalah sebagaimana dibawah ini :

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- 4) Peraturan Daerah Kabupaten/Kota yang mengatur tentang Pajak Restoran sebagaimana aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang Pajak Restoran ada Kabupaten/Kota dimaksud.

c. Objek, Subjek dan Pengecualian Objek Pajak Restoran

Objek Pajak Restoran menurut Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah bab IV Pajak Restoran pada pasal 13 angka 1 adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran. Subjek Pajak Restoran menurut Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah bab IV Pajak Restoran pada pasal 14 angka 1 adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran. Sedangkan yang tidak

termasuk objek Pajak Restoran menurut Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah bab IV Pajak Restoran pada pasal 13 angka 4 adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah) per bulan.

d. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Restoran

Dasar pengenaan Pajak Restoran menurut Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah bab IV Pajak Restoran pada pasal 15 adalah jumlah pembayaran yang diterima atau seharusnya diterima Restoran. Besar tarif aPajak Restoran Perda Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah bab IV Pajak Daerah pada pasal 16 ditetapkan paling tinggi 10% (sepuluh persen). Besarnya pokok Pajak Restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan Dasar Pengenaan Pajak (DPP).

e. Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Pelaporan

Berdasarkan salinan Perwal Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan Perwal Nomor 20 Tahun 2013. Pajak Restoran dipungut oleh pengusaha/pengelola/penanggung jawab restoran dan wajib disetor secara *Online system* melalui bank tempat pembayaran yang ditunjuk waliKota paling lambat pada akhir bulan berikutnya. Pembayaran dan penyetoran pajak harus dilakukan dengan

menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) atau sarana administrasi lain yang disamakan dengan SPPD. Pemotong atau pemungut pajak wajib melaporkan hasil pemungutannya secara bulanan paling lama tanggal 10 setiap bulannya. Dalam rangka pelaporan data transaksi usaha Wajib Pajak, walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi yang dimiliki oleh Wajib Pajak dengan sistem informasi yang dimiliki BPPD secara *Online system*. Pelaporan data transaksi meliputi data transaksi usaha yang menjadi dasar pengenaan pajak, data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subjek pajak datau masyarakat kepada Wajib Pajak atau pelayanan yang diberikan oleh restoran.

5. Sistem Informasi

Menurut Rahmawati (2010:18) Teknologi informasi yaitu terdiri dari segala cara terintegrasi yang digunakan untuk menjangkau data, mengolah, dan mengirimkan atau menyajikan secara elektronik menjadi informasi dengan berbagai format yang bermanfaat bagi pemakainya. Pendayagunaan teknologi ini diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya, dan dapat diukur berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Teknologi informasi dimanfaatkan sebagai sarana penunjang organisasi untuk mencapai

a. Pengertian Sistem Informasi

Menurut Al-Bahra (2005:13) yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi, sistem tersebut terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi atau sekumpulan prosedur organisasi yang ketika dilaksanakan dapat memberikan informasi bagi pengambilan keputusan dan untuk mengendalikan organisasi. Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi) dan dimaksud untuk mencapai sebuah sasaran atau tujuan (Kadir,2014:8)

Menurut Kadir (2014:4) mengenai hal-hal yang bisa dikerjakan oleh suatu sistem informasi terkait dengan kemampuan sistem adalah sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar dengan kecepatan tinggi
- 2) Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antarorganisasi yang murah akurat dan cepat
- 3) Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang sangat kecil tetapi mudah diakses
- 4) Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah
- 5) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau beberapa lokasi
- 6) Menyajikan informasi dengan jelas yang mengunggah pikiran manusia
- 7) Mengoptimalkan proses-proses bisnis yang semiotomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual
- 8) Mempercepat pengetikan dari penyutungan

- 9) Melaksanakan hal-hal diatas jauh lebih murah daripada dikerjakan manual.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sistem yang terdapat pada sebuah organisasi dimana pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi yang lebih praktis dan mudah diakses untuk mencapai sebuah sasaran atau tujuan yang diharapkan.

b. 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.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas kualitas sistem informasi yang baik dan dikaitkan efektif harus sesuai dengan indikator yaitu Kemudahan Pengguna (*Easy of use*), Kecepatan Akses (*Response Time*), Keandalan Sistem (*Reability System*), Fleksibilitas (*Flexibility*), dan Keamanan sistem (*Security System*). Dengan adanya penerapan sistem baru yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa sistem *e-Tax* juga diharapkan memiliki kualitas sistem yang memenuhi indikator-indikator diatas agar memudahkan bagi para pengguna, sehingga sistem tersebut bisa diandalkan serta dapat mencapai hasil yang diinginkan.

c. 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.

Beberapa hal yang dapat berpengaruh terhadap keakuratan sebuah informasi antara lain adalah :

- a) Informasi yang akurat harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagaimana tentunya akan mempengaruhi dalam pengambilan

keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik

b) Informasi yang dihasilkan oleh proses pengelolaan data, haruslah benar sesuai dengan perhitungan-perhitungan yang ada dalam proses tersebut.

c) Informasi harus aman dari segala gangguan (*noise*) dapat mengubah atau merusak akurasi informasi tersebut dengan tujuan utama

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 laboratorium.

d. 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.

6. Reformasi 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'ood, 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 Restoran dengan

ruang lingkup administrasinya meliputi pembayaran secara *Online* atau *e-Tax*.

7. Administrasi Perpajakan

Salah satu unsur sistem perpajakan yang sangat penting adalah administrasi pajak. Semakin baik pajak maka pelaksanaan kebijakan perpajakan dapat dikatakan berhasil. Menurut Mansury (2002:24) administrasi perpajakan adalah salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Administrasi pajak merupakan proses penatausahaan dan pelayanan hak dan kewajiban Wajib Pajak baik di kantor pajak (*administrative activities*) maupun di tempat/kantor Wajib Pajak (*compliance activities*).

Menurut Pandiangan dalam (Afiyah dan Leliya 2016) menyatakan bahwa Administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Kegiatan administrasi perpajakan pada dasarnya tidak hanya dilakukan oleh pegawai yang khusus mengelola pajak (misalnya, oleh *Tax Manager*, *Tax Supervisor*, *Tax Staff* dan lainnya) saja. Melainkan juga oleh seluruh orang yang ada dalam organisasi sesuai dengan tugas serta fungsinya sepanjang ada kaitannya dengan pajak. Kegiatan penatausahaan dilakukan terhadap semua tugas, fungsi, dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pajak, mulai dari pencatatan, penggolongan, penyediaan informasi, pendistribusian, pengambilan keputusan/kebijakan, pengarahan,

penyimpanan dan lainnya. Sedangkan kegiatan pelayanan menyangkut berjalannya fungsi koordinasi dan kerjasama antar unit yang ada serta orang yang ada dalam organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya demi terlaksananya hak serta kewajiban perpajakan dengan baik

Menurut Pandiangan dalam (Afyah dan Leliya 2016) menyatakan bahwa Administrasi pemungutan pajak dapat memberikan sumbangan penting lainnya dalam meningkatkan pendapatan pemerintah dari pajak. Untuk mempertinggi efisiensi administrasi pemungutan pajak, kegiatan pengumpulannya haruslah disesuaikan dengan keadaan setempat. Dalam hal ini perlulah diadakan koordinasi antara perumusan struktur pajak dan administrasi pemungutan pajak. Struktur pajak haruslah sedemikian rupa sehingga secara administratif dapat dilaksanakan secara efisien dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Struktur pajak yang sukar diadministrasikan tidak akan memberikan pendapatan pajak yang diharapkan. Begitu juga struktur pajak yang secara administratif kurang teknis menyebabkan masyarakat mudah menghindar diri dari membayar pajak dan ini akan mengurangi pendapatan pemerintah dari pajak. Administrasi yang baik haruslah paling sedikit dapat mengurangi kemungkinan melarikan diri dari membayar pajak, tidak memberikan kesempatan kepada para pemungut pajak untuk korup dan sistemnya dimengerti masyarakat sehingga mereka dapat menghitung sendiri pajak yang wajib dibayar.

8. Pembayaran Berbasis Elektronik serta Layanan *System Online Payment Point* (SOPP)

Sistem pembayaran elektronik atau disingkat *e-Payment* merupakan bagian dari transaksi *e-commerce* yang bertujuan untuk memfasilitasi proses penjualan dan pembelian melalui internet. Secara umum pembayaran elektronik dalam konteks *e-commerce* mengacu pada transaksi *Online* yang dilakukan melalui internet, walaupun terdapat banyak bentuk pembayaran elektronik lainnya (American education,2012;Armesh et al.,2010). Sistem pembayaran elektronik merupakan solusi bagi *merchant* untuk memberikan pilihan pembayaran secara *Online* melalui internet bagi konsumennya. Pembayaran elektronik juga dapat didefinisikan sebagai proses pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan instrumen kertas (Tella,2012).

Pembayaran elektronik dalam proses transaksinya melibatkan 5 (lima) entitas utama baik dari sisi bisnis maupun finansial antara lain konsumen, *merchant*, *issuer*, *acquirer* dan *penyedia/provider* sistem pembayaran (Peterson & Howard,2012). Penyedia sistem pembayaran merupakan entitas yang memproses transaksi pembayaran elektronik yang menghubungkan antara *issuer* dengan *acquirer* dan konsumen dengan *merchant* melalui jaringan internet yang aman. Menurut Laudon & Traver (2011), sistem pembayaran elektronik atau digital terdiri dari :

- a. *Online credit card transaction*, merupakan bentuk utama dalam sistem pembayaran *Online*. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses

- pembayaran menggunakan *Online credit card* yaitu konsumen, *merchant*, *clearinghouse*, bank *merchant (acquirer)* dan bank konsumen (*issuer*).
- b. *Digital wallets*, merupakan dompet digital yang dapat menyimpan informasi pribadi dan informasi penting lainnya dalam berbagai bentuk.
 - c. *Digital Cash*, merupakan token (*numeric*) *Online* berdasarkan bank tempat konsumen menyimpan dana atau akun kartu kredit.
 - d. *Online stored value systems*, merupakan sistem yang mengizinkan konsumen untuk melakukan pembayaran secara *Online* dan instan kepada merchant atau individu lain berdasarkan nilai yang tersimpan dalam akun *Online*. Konsumen hanya perlu sign up dan mengirim uang ke dalam akun *Online* tersebut.
 - e. *Digital accumulating balance systems*, merupakan sistem yang memungkinkan konsumen untuk berbelanja di website *e-commerce*, kemudian jumlah pembayaran akan terakumulasi dan dibayarkan pada periode tertentu seperti akhir bulan.
 - f. *Digital checking payment systems*, merupakan perkembangan dari akun cek untuk pembayaran transaksi *Online*.
 - g. *Wireless/mobile payment systems*, merupakan sistem pembayaran yang memanfaatkan telepon genggam dalam proses transaksi.

Menurut Wahyu dalam (2005:1) dalam (Santi Ananda Tantonono 2016), Electronic payment merupakan system pembayaran yang

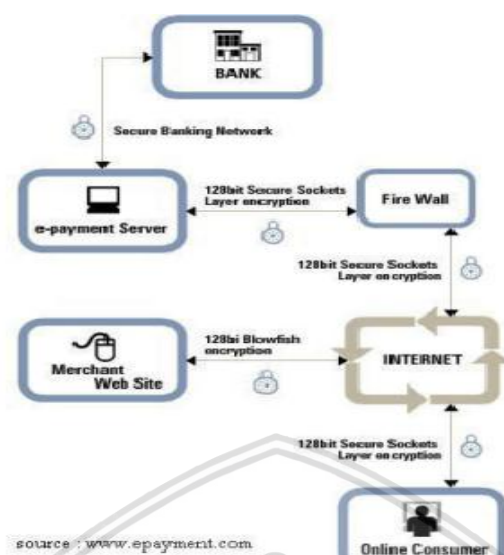
mendukung pada *e-commerce* dan memberi keuntungan pada transaksi bisnis dengan meningkatkan layanan kepada pelanggan, peningkatan proses *cash management*, hemat waktu dan efisien, transaksi pembayaran dapat dilakukan kapan saja, dimana saja, dengan berbagai media dan tidak terbatas. Layanan *e-Payment* digunakan untuk berbagai kebutuhan melalui *Payment Media Bank* (ATM, *phone banking*, *internet banking*, *mobile banking*, *teller*). Menurut Siahaan (2009:335) dalam (Santi Ananda Tantonno 2016), Fasilitas perbankan elektronik adalah fasilitas pelayanan perbankan secara elektronik seperti anjungan tunai mandiri (ATM), *phone banking*, *internet banking* atau fasilitas perbankan elektronik lainnya. Menurut Sulityani (2010: 67) dalam (Santi Ananda Tantonno 2016), *e-Payment* adalah pembayaran pajak secara *Online* dengan transaksi pembayaran melalui perangkat elektronik perbankan, yaitu melalui *Automatic Teller Machine* (ATM), *Internet Banking* ataupun *Teller Bank* yang *Online* di seluruh Indonesia.

Menurut Azhar Susanto dan La Midjan(2000:94) dalam bukunya Sistem Informasi Akuntansi II bahwa, pengertian Sistem *Online* adalah sebagai berikut: “Sistem *Online* disebut juga *interactive processing system*, yaitu terjadi interaksi secara langsung antara manusia dengan sistem komputer dengan melalui terminal atau bagian *input* dan *output* lainnya”. Sedangkan, menurut Mulyadi (2002:332) dalam bukunya *Auditing* bahwa, pengertian sistem *Online* adalah sebagai berikut: “Pengertian sistem *Online* yaitu sistem komputer yang memungkinkan

pemakai melakukan akses ke data dan program secara langsung melalui peralatan terminal. Sistem tersebut dapat berbasis *mainframe computers*, komputer mini atau struktur komputer mikro dalam suatu lingkungan jejaring”.

Pengertian Pembayaran dengan *System Online Payment Point* (SOPP) Pembayaran menurut Malayu S.P Hasibuan (2001:117), yaitu “Berpindahnya hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa- jasa”. Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa pembayaran bukanlah sebagai suatu proses yang berdiri sendiri, yang terjadi secara spontan tanpa ada kaitannya dengan transaksi lain, sebab setiap pembayaran merupakan pelaksanaan atau realisasi dari suatu transaksi ekonomi. Dapat dijelaskan bahwa pembayaran dengan *System Online Payment Point* (SOPP) merupakan suatu cara untuk memenuhi suatu kewajiban tertentu dengan mengeluarkan uang secara tunai melalui pembayaran dengan system *Online* untuk melakukan pembayaran secara *Online* berupa pembayaran rekening atau tagihan mitra kerja PT. Pos Indonesia. Dari definisi tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *Sistem Online* adalah sistem komputer yang memproses data dengan mengumpulkan data masukan secara langsung melalui peralatan terminal dari pemilik ke data serta mengirimkan keluaran langsung pada pemilik data tanpa melalui proses orang lain.

Menurut PT Pos Indonesia (Persero) dalam bukunya Petunjuk Pelaksanaan Layanan SOPP Pos (2008:1), bahwa pengertian *Sistem Online Payment Point Pos* (SOPP Pos) adalah layanan pembayaran secara *Online* untuk melakukan pembayaran rekening/tagihan Mitra Kerja PT Pos Indonesia. Dari definisi tersebut, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *Sistem Online Payment Point* (SOPP Pos) adalah sistem yang melayani pembayaran secara *Online* berupa pembayaran rekening atau tagihan dari pelanggan Mitra Kerja perusahaan yang diterapkan PT Pos Indonesia guna mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening atau tagihan setiap bulannya. PT. POS Indonesia selama ini memiliki pelayanan *Sistem Online Payment Point* untuk pembayaran tagihan dan angsuran *Online* yang telah bekerjasama 31 dengan lebih dari 40 mitra/biller. Layanan SOPP melalui UPT terbatas dalam hal jangkauan dan jam layanan pembayaran tagihan/angsuran. Nasabah/Pelanggan yang memanfaatkan layanan SOPP Pos didominasi *walking customer*. Akses channel eksisting 2.700 *outlet* di seluruh Indonesia berupa kantor pos cabang dan mobil pos. Dalam rangka memberikan kemudahan dan meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah dalam membayar tagihan atau angsuran setiap bulannya, maka perlu perluasan akses *channel* dengan cara Sistem Keagenan.



Gambar 2. Pembayaran elektronik dalam transaksi *Online*

Sumber : www.epayment.com

9. Pelayanan Pajak *Online*

Macam-macam Pelayanan Pajak secara *Online*, Liberti 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. Yang dimaksud dengan *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. Beberapa *e-Tax* yang sudah ada adalah *e-Registration*, *e-NPWP*, *e-Payment*, *e-SPT*, dan *e-Filling*.

- a. *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 terhitung 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 melalui *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. Jika 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 (Surat Pemberitahuan Tahunan)

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, flash disk, 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 *e-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/

10. Pajak Online atau *e-Tax*

a. Pengertian *e-Tax*

e-Tax menurut salinan Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan Perwal Nomor 2013 adalah metode penyetoran, pelaporan dan penghitungan data transaksi yang dilakukan secara online system. Elektronik Tax merupakan inovasi dari BPPD Kota Malang yang bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak daerah.

b. Jenis Pajak Daerah yang Menggunakan *e-Tax*

a. Pajak Hotel

b. Pajak Restoran

- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Parkir
- c. Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah Melalui *e-Tax*

Dalam rangka pelaporan dan transaksi usaha Wajib Pajak, Walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala BPPD berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi yang dimiliki Wajib Pajak dengan sistem informasi yang dimiliki BPPD secara *online system*. *Online system* pelaporan data transaksi usaha meliputi data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subjek pajak atau masyarakat kepada wajib pajak atas pelayanan yang diberikan.

Online system, dilakukan dengan menggunakan alat atau sistem perekaman data transaksi. Alat perekam data akan merekam setiap transaksi pembayaran pada sistem yang dimiliki Wajib Pajak secara harian dan akan merekam setiap transaksi yang terjadi baik transaksi hasil penerimaan jumlah pembayaran usaha sebelum pajak dan memilah jumlah pajak yang terutang berdasarkan jenis pajak atau merekam data hasil penerimaan jumlah pembayaran termasuk pajak dan penghitungan jumlah pajak yang terutang dari pembayaran termasuk pajak tersebut.

Konsep penerimaan Pajak *e-Tax* antara lain :

- 1). Setiap data transaksi di POS atau loket direkam dan dikirim ke *server* BRI

- 2). *Server* BRI akan memproses data transaksi dan nominalnya. DPP Pemerintah Kota dapat mengakses data dan menerima data (*host to hosts*)
 - 3). DPP Pemerintah Kota Malang dapat memonitor rekening beserta transaksinya setiap saat dengan menggunakan Cash Management System (CMS) BRI
 - 4). Selanjutnya Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Daerah (*closed srftedx DX payment*) melalui cara memberikan kuasa kepada BRI untuk melakukan pendebitan rekening BRI (*autodebit*) milik Wajib Pajak tiap tanggal 1-15 untuk tagihan Pajak Daerah bulan sebelumnya. Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) ter-*create* otomatis setelah proses autodebit selesai
 - 5). Wajib Pajak melaporkan SPTPD bulanan, *paperless*, menggunakan CMS BRI tiap tanggal 16-20.
- d. Sarana dan Prasarana *e-Tax*
- 1). Perangkat *Hardware* dan *Software* pajak online, baik sebagai server induk pengelola maupun yang dipasang di masing-masing Wajib Pajak
 - 2). Sumber Daya Manusia (SDM) antara lain Tim Regulasi dan Kebijakan, Tim Sosialisasi dan Kerjasama, Tim Information and Technology (IT) dan *Maintance*
 - 3). Koneksi jaringan online yang stabil dan aman

e. Tahap Pelaksanaan Teknis *e-Tax*

- 1) Dimulai awal bulan berjalan, secara online Wajib Pajak akan mulai mengirim data transaksi harian atau *server* BPPD mengambil data dimaksud
- 2) Bulan berikutnya pada saat masa pembayaran pajak, Wajib Pajak melakukan *Adjustment* sebagai bentuk rekonsiliasi dan klarifikasi atas data transaksi yang sudah terekam melalui *website* dengan jalur khusus yang aman
- 3) Wajib Pajak mengakui ketentuan pajak daerah yang harus dibayar dan melakukan persetujuan untuk *autodebet* dari rekening BRI yang dimiliki
- 4) Wajib Pajak bisa mencetak sendiri bukti pembayaran pajak online setelah *autodebit*
- 5) Admin BPPD melakukan monitoring secara online dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak
- 6) Tim teknis IT BRI juga melakukan monitoring terhadap beroperasinya perangkat *e-Tax* sebagai bagian dari tanggung jawab perawatan alat dan jaringan *online*

f. Tujuan *e-Tax*

Pemerintah Kota Malang menerapkan *e-Tax* bukan tanpa tujuan. Selain mengatasi tingkat kebocoran, pemerintah Kota Malang juga memiliki tujuan lain,

- 1) Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah, terutama pajak hotel, pajak restoran, hiburan dan parkir
- 2) Untuk menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel, dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
- 3) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik

11. 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 (*Strenght*) 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. Jika 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 usaha yang baik dengan metode SWOT dirangkum dalam matrik SWOT yang dikembangkan oleh Kearns sebagai berikut:

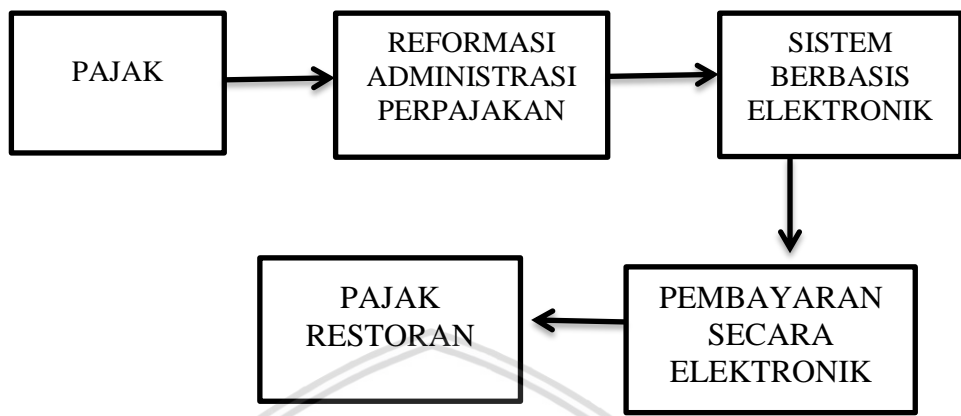
Tabel 4 Matrik SWOT

	IFAS	STRENGTHS (S) • Tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal	WEAKNESSES (W) • Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal
EFAS			
OPPORTUNITIES (O) • Tentukan 5-10 faktor-faktor peluang eksternal		STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan Strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
TREATHS (T) • Tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman eksternal		STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber : Freddy, 2004

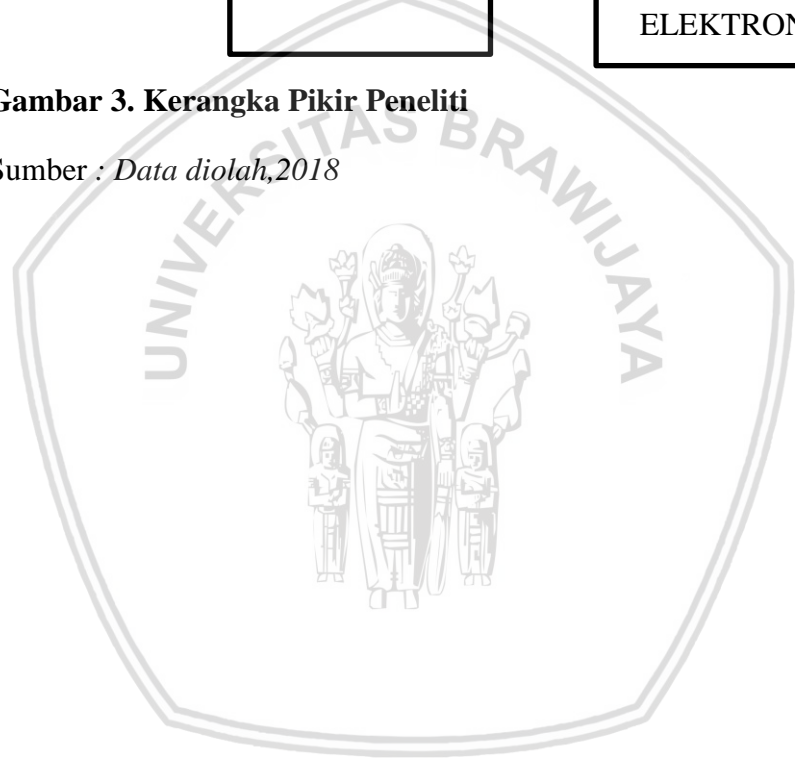
IFAS (*internal strategic factory analysis summary*) dengan kata lain faktor-faktor strategis internal suatu perusahaan disusun untuk merumuskan faktor-faktor internal dalam kerangka *strength and weakness*. Sedangkan EFAS (*eksternal strategic factory analysis summary*) dengan kata lain faktor-faktor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

C. Kerangka Pikir



Gambar 3. Kerangka Pikir Peneliti

Sumber : *Data diolah, 2018*



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sebagai bagian penting dalam pelaksanaan penelitian, maka peneliti menggunakan pendekatan studi kasus dengan jenis penelitian kualitatif. Menurut Gunawan (2013:121) penelitian studi kasus adalah penelitian yang meneliti fenomena kontemporer secara utuh dan menyeluruh pada kondisi yang sebenarnya, dengan menggunakan berbagai sumber data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Djam'an dan Komariah (2009:23) :

“Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin meneliti fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya”

Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena peneliti bermaksud mendeskripsikan pelaksanaan penerapan pembayaran dengan *e-Tax* Pajak Restoran Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penentuan masalah yang akan dijadikan pusat perhatian dari sebuah penelitian. Adanya penerapan fokus penelitian, maka dapat dilakukan pembatasan terhadap permasalahan yang sedang

terjadi, agar penelitian yang dilakukan bisa terarah, tidak meluas dan lebih terfokus, serta agar bisa mendapatkan informasi yang relevan dengan permasalahan atau pada objek yang sedang diteliti. Fokus peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik.
 - a. Tata cara pelaporan pajak restoran melalui pembayaran berbasis elektronik atau *e-Tax*, pemotong atau pemungut pajak wajib melaporkan hasil pemungutannya secara bulanan paling lama tanggal 10 setiap bulannya. Dalam rangka pelaporan data transaksi usaha Wajib Pajak, walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi yang dimiliki oleh Wajib Pajak dengan sistem informasi yang dimiliki BPPD secara *online system*. Pelaporan data transaksi meliputi data transaksi usaha yang menjadi dasar pengenaan pajak, data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subjek pajak atau masyarakat kepada Wajib Pajak atau pelayanan yang diberikan oleh restoran.
 - b. Suatu sistem diukur keberhasilannya untuk mengetahui apakah sistem tersebut sesuai untuk menerapkan sistem pembayaran pajak berbasis elektronik dengan menerapkan

1). Kualitas Sistem, memudahkan Wajib Pajak :

- a) Kemudahan untuk digunakan
- b) Kemudahan kecepatan akses

2). Kualitas Informasi :

- a) Lengkap
- b) Relevan
- c) Akurat
- d) Tepat Waktu

3). Kualitas Pelayanan

- a) Kecepatan Respon
- b) Jaminan
- c) Empati

- c. Sistem Pembayaran Elektronik “*e-Payment*”
- d. Reformasi Administrasi Perpajakan
- e. Kelebihan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar. Kekuatan perusahaan harus dipertahankan agar perusahaan dapat terus berdiri dan unggul dalam bidang yang dikuasai oleh perusahaan
- f. Kekurangan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam perusahaan yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Kelemahan dalam suatu perusahaan sebaiknya segera diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kompetensi dari perusahaan

2. Mengetahui hambatan dan dukungan dalam penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik
 - a. Dukungan adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Perusahaan dapat menggunakan peluang yang ada untuk mengembangkan maupun memperkuat perusahaan di pasar.
 - b. Hambatan adalah pengganggu utama bagi posisi sekarang yang diinginkan perusahaan.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian berhubungan dengan wilayah atau tempat peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Lokasi penelitian merupakan tempat untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di **Kota Malang**. Alasan penelitian ini dilakukan di Kota Malang karena meningkatnya kuliner di Kota Malang sehingga jumlah Wajib Pajak restoran kota Malang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya 1347 jumlah Wajib Pajak restoran pada tahun 2017 serta potensi penerimaan pajak restoran sebesar Rp. 44,976,534,500.00 (data terlampir pada Tabel 1) .Situs penelitian merupakan letak peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang valid, dan benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Situs penelitian dalam penelitian ini adalah **Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah**

(BPPD) Kota Malang yang beralamat di Perkantoran Terpadu Gedung B First Floor, JL. Mayjend Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang dan Wajib Pajak restoran Kota Malang yang telah menggunakan *e-Tax* yaitu “Warung Ijen”. Wajib Pajak Restoran Kota Malang adalah pihak pertama yang langsung menjalankan serta mengoperasikan sistem *e-Tax*, sehingga segala permasalahan terkait penyajian informasi, kenyamanan akses data dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPPD Kota Malang akan langsung dirasakan oleh Wajib Pajak.

D. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Loflanda sebagaimana dikutip dalam Moleong (2012:157) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena dalam penelitian kualitatif cenderung mengutamakan wawancara dan pengamatan langsung (observasi) dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Azwar (2013:91) berdasarkan sumbernya, data dapat digolongkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian memerlukan data, baik untuk deskripsi maupun untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan. Data tersebut merupakan fakta yang dikumpulkan dalam penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data Primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber tersebut diperoleh melalui informan (narasumber) yang berhubungan dengan objek penelitian, berupa kata-kata, tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil pengamatan dan wawancara.
2. Data sekunder, merupakan data terlebih dahulu ditelusuri dan dilaporkan oleh pihak lain di luar peneliti. Data ini merupakan data pendukung yang bertujuan untuk mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, serta arsip yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan atau cara untuk memperoleh atau mengambil data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Data atau informasi yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan penelitian untuk dianalisis lebih lanjut, sehingga diperlukan cara-cara yang tepat untuk mengumpulkan data yang akurat dalam menjawab permasalahan yang ada. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain :

1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Arikunto sebagaimana dikutip dalam Gunawan (2013:143) observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan ceta mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung dan mencatat hal-hal yang diperlukan dan berkaitan dengan fokus penelitian. Pengamatan dilakukan peneliti meliputi pengamatan perangkat yang digunakan dalam sistem *E-Tax*.

2. Wawancara

Menurut Sudjana yang dikutip dalam Satori dan Komariah (2009:129) wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penannya dengan pihak yang ditanya atau penjawab. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan wawancara semi terstruktur. Peneliti melakukan wawancara perihal faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *E-Tax*, keuntungan dan kekurangan pelaksanaan *E-Tax*. Dalam penelitian ini peneliti mempersiapkan terlebih dahulu pedoman wawancara yang akan ditanyakan kepada informan yaitu pihak Kantor BPPD dan Wajib Pajak Restoran di Kota Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang dilakukan untuk menganalisis data-data tertulis dalam dokumen, surat kabar, catatan harian maupun media cetak lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari

seseorang. Dokumen yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi *Standart Operational Procedure* (SOP) terkait dengan pelaksanaan *e-Tax*, operasional *e-Tax*,

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data maupun informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Wisadiarana (2005:59) alat pengambil data atau instrumen dalam suatu penelitian menentukan kualitas data yang akan dikumpulkan dan kualitas tersebut menentukan kualitas penelitiannya, oleh karena itu instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian harus dibuat dengan cermat. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

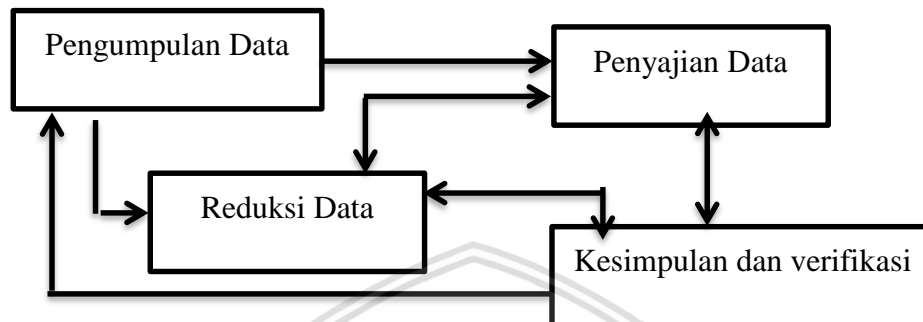
1. Pedoman wawancara, merupakan kerangka atau garis besar yang ditanyakan dalam proses wawancara. Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan yang digunakan sebagai panduan dalam mengumpulkan informasi maupun keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti.
2. Catatan lapang, berupa catatan lapangan yang digunakan untuk mencatat hal-hal yang didengar, diamati dan dialami dalam rangka pengumpulan data di lapangan.
3. Perangkat penunjang, merupakan alat tulis maupun alat-alat lain yang diperlukan dalam membantu proses pengumpulan data, seperti kamera

dan *tape recorder* yang berfungsi untuk mendokumentasikan dan merekam berbagai informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Perangkat penunjang yang digunakan dalam penelitian ini berupa alat perekam dan *handpone*.

G. Analisis Data

Pada hakikatnya, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab (Gunawan, 2013:209). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari berbagai sumber, baik yang berupa data primer maupun data sekunder. Analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang, dan terus menerus. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif menurut Miles dan Huberman. Analisis data model interaktif terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Gunawan (2013:210) analisis data dilakukan untuk meningkatkan pemahaman hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Adapun model interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif

Sumber : *Metode Penelitian kualitatif teori dan praktik* (Gunawan:2013)

1. Pengumpulan Data

Dapat dilakukan berulang-ulang jika data yang dibutuhkan peneliti belum terpenuhi keseluruhannya. Pengumpulan data melalui wawancara tidak harus terpaku pada interview guide namun dapat memperluas bagi bahasan sehingga data yang diperoleh lebih maksimal. Data juga didapat dari teknik dokumentasi yakni mempelajari data, arsip, atau dokumen yang berkaitan dengan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik. Peneliti juga melakukan pengamatan di Kantor BPPD Kota Malang yang nantinya akan dibandingkan dengan data hasil wawancara dan dokumentasi yang sudah dilakukan sebelumnya, kemudian data itu disusun untuk mendukung penyelesaian penelitian.

2. Reduksi Data

Semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak (Gunawan,2013:2011)

3. Penyajian Data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja (Gunawan,2013:2011).

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan

dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian (Gunawan,2013:2011).

H. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah hal yang sangat penting dalam penarikan kesimpulan. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah pula demikian sebaliknya, data yang sah/valid akan menghasilkan hasil penelitian yang benar. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas empat kriteria. Menurut Gunawan (2013:217) empat kriteria tersebut terdiri dari derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), keberuntungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Derejat Kepercayaan (*credibility*)

Untuk mendapatkan dan memeriksa derajat kepercayaan data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu hal yang lain. Menurut Denzin dan Gunawan (2013:219) terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi peneliti, dan triangulasi teoritik. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber :

”Menurut Imam Gunawan (2013:219) triangulasi sumber merupakan proses menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data. Dalam triangulasi sumber yang terpenting adalah mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut. Dengan demikian, triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang didapat melalui sumber yang berbeda”

2. Keteralihan (*transferability*)

Keterampilan bergantung pada pengetahuan seorang peneliti tentang konteks pengirim dan konteks penerima. Lebih lanjut menurut Imam Gunawan (2013:217) keteralihan dalam penelitian kualitatif berbeda dengan nonkualitatif. Apabila pada penelitian nonkualitatif berdasarkan hasil penelitian pada sampel dapat digeneralisasikan, pada penelitian kualitatif tidak dapat demikian. Meskipun kejadian empiris sama, tetapi bila konteksnya berbeda tidak mungkin dapat digeneralisasikan

3. Kebergantungan (*dependability*)

Keberuntungan merupakan substitusi istilah reabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Jika dalam dua atau beberapa kali penelitian dengan suatu kondisi yang sama diperoleh hasil yang sama, maka dikatakan reabilitas tercapai. Dalam penelitian kualitatif sangat sulit mencari kondisi yang benar-benar sama. Selain itu, manusia sebagai instrumen, faktor kelelahan dan kejenuhan akan berpengaruh.

4. Kepastian (*confirmability*)

Kepastian dalam penelitian nonkualitatif biasa disebut objektivitas. Dalam hal ini objektif atau tidak suatu hal bergantung pada

persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang (Gunawan, 2013:217). Maka dari itu, *confirmability* dalam penelitian ini adalah penelusuran kepastian data, dalam hal ini peneliti harus memastikan apakah hasil penelitian tersebut benar-benar berasal dari data. Penelusuran dilakukan melalui rekam jejak pada data mentah yang terdapat pada wawancara, dokumen-dokumen, dan dari mana data tersebut berasal.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

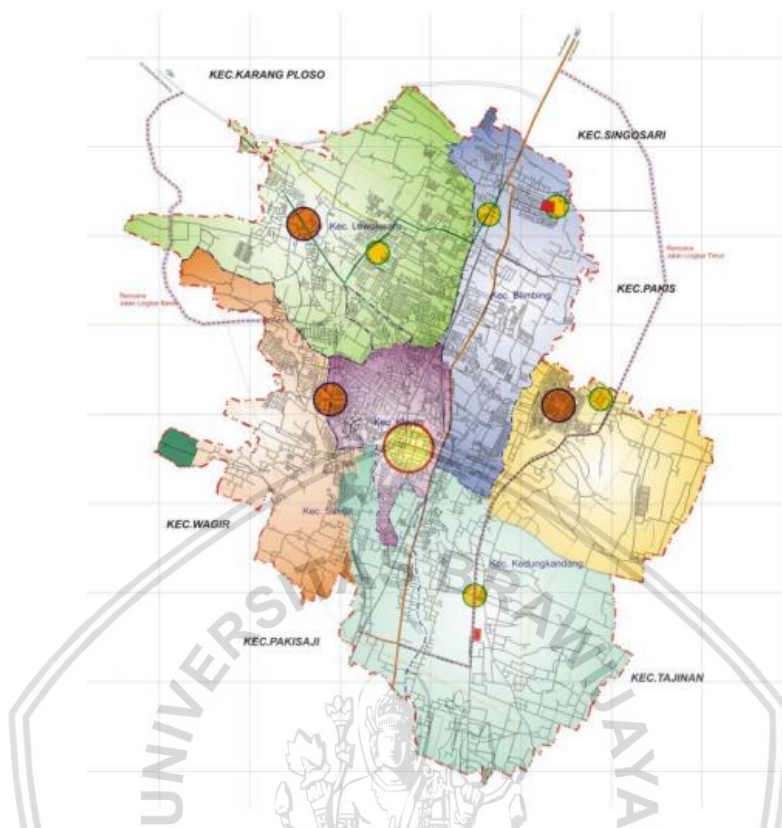
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Kota Malang

a. Kondisi Geografis

Memiliki letak posisi $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ - $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan membuat Kota Malang menjadi kota terbesar kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Tata Kota yang strategis dalam jalur perekonomian serta didukung dengan kelengkapan infrastruktur menjadikan Kota Malang memiliki potensi dalam peningkatan tingkat pendapatan suatu daerah. Memiliki luas wilayah sebesar 11.006 hektar atau 110,06 km, Kota Malang berada ditengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang yang mempunyai batas administrasi sebagai berikut :

- 1). Sebelah Utara : Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
- 2). Sebelah Selatan : Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.
- 3). Sebelah Barat : Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.
- 4). Sebelah Timur : Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.



Gambar 5 Peta Kota Malang

Sumber : *Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) tahun 2017*

Luas Wilayah Kota Malang tersebut terdiri dari lima kecamatan dengan jumlah kelurahan sebanyak 57. Jumlah kelurahan tersebut terbagi menjadi 544 Rukun Warga (RW) dan 4.071 Rukun Tetangga (RT). Rincian tersebut, dapat digambarkan dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 5 Luas Wilayah Kota Malang

NO	KECAMATAN	LUAS AREA (KM)	JUMLAH	
			RT	RW
1	Blimbing	17,77	125	914

2	Kedungkandang	38,89	114	848
3	Lowokwaru	22,60	114	28
4	Klojen	8,83	89	675
5	Sukun	20,97	89	675
Jumlah Total		110,06	544	4.071

Sumber : *Badan Pelayanan Pajak Kota Malang (BPPD) 2017*

b. Iklim

Kota Malang terletak pada lokasi yang cukup tinggi yaitu 440-667 meter diatas permukaan air laut. Lokasi tersebut menjadikan Kota Malang memiliki suhu udara rata-rata antara 22,2°C sampai 24,5°C. Kota Malang mempunyai kelembaban udara rata-rata berkisar 74% - 82%, dengan kelembaban maksimum 97% dan minimum mencapai sebesar 37% Negara Indonesia memiliki perubahan putaran dua iklim, tak terkecuali Kota Malang, yaitu musim penghujan dan musing kemarau. Berdasarkan pengamatan stasiun klimatologi, di Kota Malang memiliki curah hujan yang relatif tinggi pada bulan Januari, Februari, Maret, April, dan Desember. Curah hujan yang relatif rendah pada bulan Juni, Agustus, dan November.

c. Visi dan Misi

Visi dan Misi merupakan penentu seperti apa suatu daerah akan diperbaiki. Visi **Kota Malang adalah Menjadikan Kota Malang yang BERMARTABAT**. Istilah BERMARTABAT merupakan istilah yang menunjukkan harga diri kemanusiaan suatu daerah, sehingga visi tersebut diharapkan dapat diwujudkan Kota Malang

yang diliputi kemuliaan untuk seluruh masyarakatnya. Konsep bermartabat tersebut adalah penerjemah dari konsep islam yaitu “*baldatum thoyyiban wa Robbun ghofur*” yang berarti negeri yang makmur yang diberi Allah SWT.

Visi menjadikan Kota Malang yang bermartabat dapat diwujudkan dengan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik, dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan yang ada di masyarakat. Visi BERMARTABAT tersebut merupakan akronim dari Bersih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik

Kota Malang yang bersih, berarti lingkungan Kota Malang terbebas dari tumpukan sampah dan limbah. Bersih juga dapat diartikan sebagai *clean governance* yaitu pemerintahan yang bersih agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan baik. Arti dari Makmur adalah masyarakat di Kota Malang dapat memenuhi kebutuhan hidup secara layak sesuai dengan strata sosial masing-masing. Adil merupakan terciptanya kondisi yang adil dalam segala aspek bidang kehidupan, termasuk adil di depan hukum. Religius-toleran berarti masyarakat Kota Malang dapat mengamalkan ajaran agama masing-masing kedalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Terkemuka berarti menjadikan Kota Malang mencapai prestasi

dalam segala aspek bidang. Aman berarti bahwa masyarakat Kota Malang terbebas dari segala gangguan yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Berbudaya berarti masyarakat Kota Malang dapat menjunjung tinggi nilai kesantunan, kesopanan, nilai-nilai sosial, adat-istiadat. Asri berarti Kota Malang menjadi Kota yang asri, indah, segar, dan lingkungan yang bersih. Terdidik berarti masyarakat Kota Malang mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan peraturan perundangan.

Berdasarkan visi Kota Malang tersebut, Kota Malang memiliki misi yaitu sebagai berikut :

- 1). Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya, dan terdidik berdasarkan nilai-nilai spiritual yang agamis, toleran dan setara.
- 2). Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur dan akuntabel
- 3). Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan, adil, dan ekonomis.
- 4). Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat Kota Malang sehingga bisa bersaing di era global.
- 5). Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat Kota Malang baik fisik, maupun mental untuk menjadi masyarakat yang produktif.
- 6). Membangun Kota Malang sebagai Kota tujuan wisata yang aman, nyaman, dan berbudaya.

- 7). Mendorong pelaku ekonomi sektor informasi agar lebih produktif dan kompetitif.
- 8). Mendorong produktivitas industri dan ekonomi skala besar yang berdaya saing, etis, dan berwawasan lingkungan.
- 9). Mengembangkan sistem transportasi terpadu dan infrastruktur yang nyaman untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

2. Profil Restoran

a. Restoran “Warung Ijen”

Kota Malang yang sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan ekonomi wisata membuat beberapa kegiatan ekonomi di bidang industri, jasa, kuliner semakin giat untuk saling bersaing. Bidang kuliner menjadi salah satu yang paling pesat dalam perkembangan pembangunan kota Malang. Terhitung sebesar 1347 restoran Kota Malang yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak Restoran pada tahun 2017. Jumlah itu terdiri dari rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

Tabel 6 Jumlah Wajib Pajak Restoran Tahun 2017

Pajak Restoran		Jumlah
1	Restoran	106
2	Rumah Makan	1140
3	Cafe	101
Jumlah		1347

Sumber : *Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2017*

Dari 1347 Restoran di Kota Malang yang terdaftar sebagai Wajib Pajak hanya 84 Wajib Pajak Restoran yang menerapkan pembayaran dan pelaporan pajak dengan program *e-Tax* (data disajikan pada Lampiran 1) Dalam penerapan *e-Tax* di Kota Malang memang semuanya belum sukses dalam tahap pembayarannya karena masih banyak kendala dan ada yang dinyatakan hanya pemasangan alat *e-Tax* saja. Status pada *e-Tax* memiliki pengertian seperti yang dijelaskan oleh informan A selaku Pranata Komputer-Bagian Pengembangan Potensi di BPPD Kota Malang sebagai berikut :

Tabel 7 Status Pemasangan *e-Tax*

NO	STATUS	PENGERTIAN
1	Autodebet	Wajib Pajak sudah berpartisipasi ikut program <i>e-Tax</i> , memasang <i>e-Tax</i> pada komputer di kasirnya dan mempunyai rekening Bank BRI. Wajib Pajak tersebut sukses dalam pelaporan dan pembayaran ketetapan pajaknya tanpa pergi ke Bank karena nanti saldo pada rekening Bank BRI tersebut akan ditarik/terpotong sendiri secara otomatis
2	Terkoneksi	Wajib Pajak sudah berpartisipasi ikut program <i>e-Tax</i> dan memasang <i>e-Tax</i> pada komputer di kasirnya, namun sistem pembayarannya masih manual dengan ke Bank karena Wajib Pajak tersebut tidak memiliki rekening Bank BRI
3	Terpasang	Wajib Pajak sudah berpartisipasi ikut program <i>e-Tax</i> dan memasang <i>e-Tax</i> pada komputer di kasirnya, namun kondisinya masih koordinasi dengan vendor aplikasi Wajib Pajak jadi masih belum terkoneksi
4	Pemberitahuan	Ini masih dalam tahap sosialisasi dari BPPD ke pihak Restoran namun dari sisi Wajib Pajak belum ada kesanggupan karena adanya beberapa alasan.

5	Belum Terdaftar	Wajib Pajak sudah berpartisipasi ikut program <i>e-Tax</i> dan memasang <i>e-Tax</i> pada komputer di kasirnya, namun pihak restoran tersebut belum mempunyai NPWPD
---	-----------------	---

Sumber : *Data diolah peneliti, 2018*

Salah satu restoran adalah Warung Ijen merupakan Restoran yang ikut berpartisipasi dalam program *e-Tax* yang diselenggarakan BPPD Kota Malang dengan status terpasang (Lampiran 2). Warung Ijen terdaftar sebagai Wajib Pajak yang menggunakan *e-Tax* meskipun mendapat banyak kendala dalam penerapannya yang nanti akan disajikan pada penyajian data. Warung Ijen menjadi pionir dalam industri restoran di Kota Malang. Restoran Warung Ijen terkenal sebagai restoran dengan dapur seribu bumbu, hal ini tentunya menjadi ciri khas sehingga menyajikan menu terbaik dan membuat restoran ini cukup dikenal di Kota Malang.

Restoran Warung ijen ini terletak di Jl. Besar Ijen no 89, Oro-oro Dowo, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119, letaknya yang begitu strategis dan mudah dijangkau. Restoran ini berdiri sejak tahun 20 Januari 2015. Warung Ijen memiliki 3 cabang lainnya yakni Warung Mbok Sri yang terletak di Batu dan di Jatim Park 3 Batu. Restoran ini bergaya western menjalankan kegiatan usaha didukung oleh tenaga ahli yang berpengalaman, terdidik, berdedikasi dan profesional. Restoran ini juga memiliki komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik dan menjamin kepuasan dan kenyamanan kustomer.

b. Visi dan Misi "Warung Ijen"

1). Visi

Menjadi salah satu tujuan kuliner dengan pelayanan, kualitas serta cita rasa masakan terbaik di Kota Malang

2). Misi

a) Memberikan jasa pelayanan restoran terbaik

b) Menyajikan makanan dengan rasa yang berkualitas pada kelasnya

c. Tugas Wajib Pajak Restoran Kota Malang yakni :

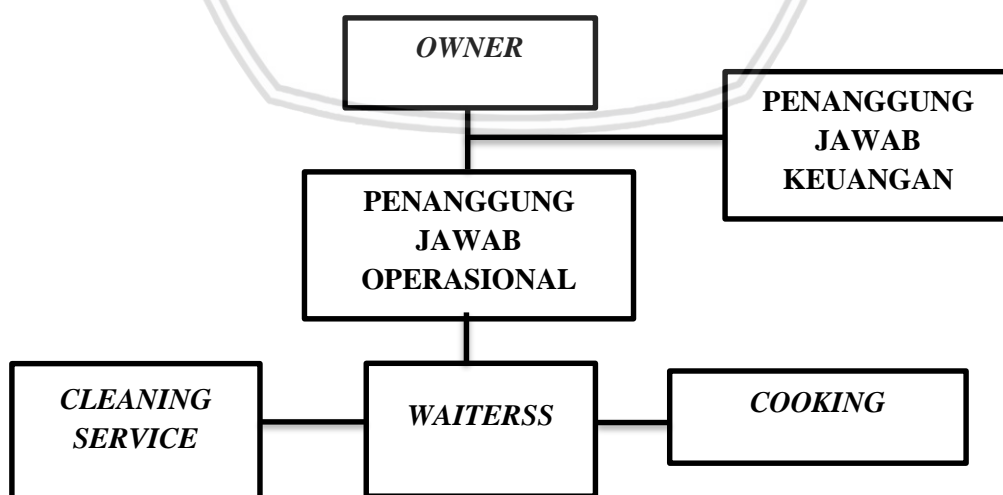
1). Monitor transaksi penerimaan pembayaran

2). Monitor perkiraan tagihan pajak

3). Melaporkan SSPD dan SPTD *paperless*

4). Mengelola saldo rekening

d. Struktur Organisasi Restoran "Warung Ijen"



Gambar 6 Struktur Organisasi Warung Ijen

Sumber : Restoran "Warung Ijen"

3. Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD)

Pada awalnya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang disebut Dinas Pendapatan Daerah Kotapraja Malang yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Nomor 4/U tanggal 01 Januari 1970. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan instansi pemerintah yang ruang lingkupnya menangani penerimaan daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bertugas melaksanakan tugas pokoknya, yaitu menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan pendapatan daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang juga berfungsi sebagai pelaksana dalam meningkatkan pajak daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.

a. Lokasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Badan Pelayanan Pajak Daerah berada di Perkantoran Terpadu, menjadi satu dengan dinas-dinas lainnya, beralamatkan di Jalan Mayjen Sungkono, Gedung B Lantai 1. Badan Pelayanan Pajak Daerah yang berada cukup jauh dari pusat Kota Malang dapat ditempuh sekitar 30-50 menit perjalanan oleh masyarakat yang tinggal di pusat kota.

b. Tugas Pokok dan Fungsi BPPD Kota Malang

Badan pelayanan pajak daerah memiliki tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pemungutan pajak daerah. Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Dinas Pendapatan Daerah memiliki tugas pokok melaksanakan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang pemungutan pajak daerah. Dalam menyelenggarakan tugasnya, Dinas Pendapatan Daerah mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pemungutan pajak daerah.
- 2) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 3) Pelaksanaan dan pengawasan pendapatan, pendaftaran, penetapan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 4) Penyusunan dan pengembangan potensi PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 5) Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 6) Pelaksanaan pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya

- 7) Pelaksanaan penyelesaian keberatan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 8) Pelaksanaan penyelesaian permohonan pembetulan, pembetulan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan restitusi atas PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 9) Pembinaan dan pembukuan serta pelaporan atas pemungutan, dan penyetoran PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 10) Pengendalian benda-benda berharga PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 11) Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya.
- 12) Pelaksanaan penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).
- 13) Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak.
- 14) Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran hukum di bidang pemungutan PBB Perkotaan dan Pajak Daerah Lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 15) Pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan asset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tupoksi.

- 16) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tupoksi.
- 17) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya.
- 18) Pengelolaan administrasi umum, meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, dan kearsipan.
- 19) Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimum (SPM).
- 20) Penyusunan dan pelaksanaan Standart Pelayanan Publik (SPP) dan Standart Operasional dan Prosedur (SOP).
- 21) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan.
- 22) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pajak daerah.
- 23) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui portal Pemerintah Daerah.
- 24) Pemberdayaan dan Pembinaan jabatan fungsional.
- 25) Penyelenggara UPT dan jabatan fungsional.
- 26) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tupoksi, serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.



c. Struktur Organisasi

Badan pelayanan pajak daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dibantu oleh seorang sekretaris yang dibantu oleh 3 sub bagian, antara lain sub bagian penyusunan program, sub bagian keuangan, sub bagian umum dan 4 (empat) orang Kepala Bidang, antara lain Bidang Penagihan, dan Bidang Pembukuan dan Pengembangan Potensi yang masing-masing bidangnya dibantu 3 seksi. Struktur Badan Pelayanan Pajak Daerah dapat dilihat pada Gambar 7.

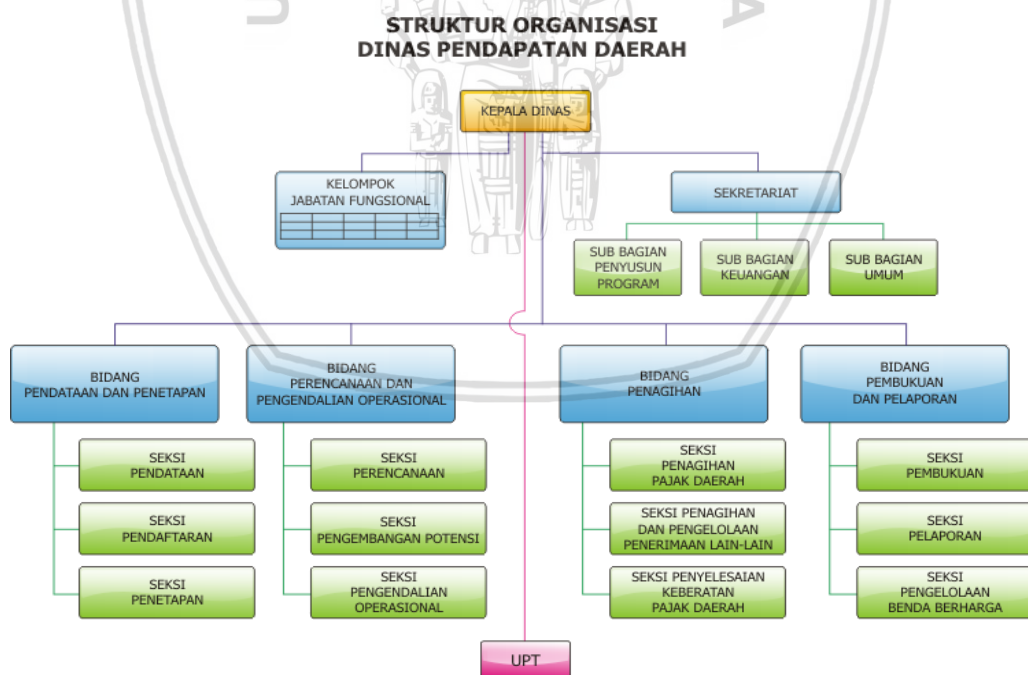
d. Visi dan Misi

Visi dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah ***“Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Daerah yang Adil, Terukur, dan Akuntabel dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Daerah”***. Visi tersebut berarti bahwa pelaksanaan pembangunan Kota Malang untuk menjadikan Kota Malang sebagai Kota bermartabat dapat diwujudkan dengan adanya ketersediaan dana yang salah satunya bersumber dari pajak daerah. Sedangkan Misi BPPD Kota Malang yaitu sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan sumber-sumber pendapatan daerah.
- 2) Mewujudkan Pelayanan perpajakan dengan berbasis IT.
- 3) Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.

- 4) Mewujudkan pengelolaan pajak daerah yang berkeadilan dan berpihak terhadap rakyat kecil.

Salah satu program yang dicanangkan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak daerah adalah melalui dikeluarkannya program pelayanan sistem pembayaran pajak daerah secara *online* atau dikenal dengan sebutan *e-Tax*. Pada latar belakang penelitian ini sudah dijelaskan bahwa Kota Malang merupakan Kota pertama di Jawa Timur yang telah menerapkan sistem *e-Tax*. Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Tax* akan membayarkan pajaknya secara *online*.



Gambar 7 Struktur Organisasi

Sumber : BPPD Kota Malang

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

1. Deskriptif Gambaran Umum Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik

Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), maka pemerintah Kota Malang meluncurkan program sistem pajak *online* atau *e-Tax*. Program tersebut pertama di Provinsi Jawa Timur. Sebelumnya hanya Daerah Keistimewaan Indonesia (DKI) Jakarta yang menjalankan program tersebut. Sistem pajak secara *online* itu, diberlakukan sebagai salah satu upaya mengurangi adanya potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Restoran, hotel, dan tempat hiburan yang dikelola oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang. Sistem pajak *online* sebagai salah satu upaya pemberantasan korupsi dari sektor pajak juga.

Dengan program *online* ini, para wajib pajak tidak akan bisa memanipulasi besaran pajak yang harus dibayarkan. Dan ini salah satu formula bagaimana cara mengatasi dan merubah sistem yang baik di Kota Malang. Sistem pajak *online* ini, sangat menguntungkan para pengusaha restoran, hotel, dan tempat hiburan yang ada di Kota Malang. Wajib pajak tak perlu menghitung besaran yang harus dibayarkan, melainkan akan terhitung secara otomatis. Dalam penerapannya, Pemkot Malang bekerjasama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kota Malang.

Dengan adanya sistem ini, tidak ada kecemburuan di antara semua pihak, khususnya para pengusaha atau Wajib Pajak. Dalam program *e-Tax*

Wajib Pajak akan menggunakan sistem *online* semua dalam membayar pajaknya. Hal ini untuk menghindari kecurangan pajak, sehingga PAD Kota Malang lebih maksimal lagi. Penerimaan pajak daerah terutama berasal dari restoran, hotel, hiburan dan parkir yang pencatatan transaksi dan pembayaran pajak dilakukan secara *online*. Data transaksi direkam melalui perangkat BRI dengan sistem *Store and Forward / SAF* (PC/*barebone* dan jaringan).

Penganggaran pada penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik ini anggaran program pajak *online* untuk pengadaan perangkat hardware dan software serta maintenance disiapkan pihak perbankan sebagai bagian dari bentuk kerja sama dengan Pemerintah Kota Malang. Sedangkan anggaran operasional pelaksanaan dialokasikan dalam bentuk kegiatan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Malang setiap tahunnya.

a. Pengertian *e-Tax*

Menurut wawancara dengan informan A *e-Tax* adalah layanan cash management yang memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran dan pengiriman data setoran pajak melalui media *online* ke sistem pajak (Kas Negara). Diperjelas pengertian *e-Tax* oleh informan C dan B *e-Tax* merupakan suatu sistem, program, alat yang mempermudah pelaporan dan pembayaran Pajak Restoran secara *online*. Menggunakan *e-Tax* akan lebih memudahkan dalam membayar setoran pajak tanpa harus mengantri di Bank ataupun

Kantor Pos setempat. *e-Tax* menurut salinan Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan Perwal Nomor 2013 adalah metode penyetoran, pelaporan dan penghitungan data transaksi yang dilakukan secara *online system*. *Elektronic Tax* merupakan inovasi dari BPPD Kota Malang yang bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak daerah.

e-Tax secara umum memiliki tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab permasalahan yang dihadapi dalam berbagai perubahan global dengan menjadikan masyarakat sebagai mitra Pemerintah Daerah. *e-Tax* merupakan layanan unggulan dalam pembayaran Pajak Restoran yang bekerja sama dengan Bank BRI, bentuk alat *e-Tax* terdapat pada Gambar 8. Karena Bank BRI yang memfasilitasi alat *e-Tax* tersebut kepada BPPD dan kemudian diserahkan ke Wajib Pajak.



Gambar 8 Bentuk Perangkat Online “e-Tax”

Sumber: BPPD Kota Malang

Pemerintah Kota Malang menerapkan *E-Tax* bukan tanpa tujuan. Selain mengatasi tingkat kebocoran, pemerintah Kota Malang juga memiliki tujuan lain :

- 1). Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan WP dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah, terutama pajak hotel, Pajak Restoran, hiburan dan parkir
- 2). Untuk menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel, dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
- 3). Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik Pemerintah Kota Malang menerapkan *E-Tax* bukan tanpa tujuan. Selain mengatasi

tingkat kebocoran, pemerintah Kota Malang juga memiliki tujuan lain,

- 4). Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan WP dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah, terutama Pajak Hotel, Pajak Restoran, Hiburan Dan Parkir
 - 5). Untuk menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel, dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
 - 6). Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik
- b. Tata cara Pemungutan, Tarif Pajak, Kriteria Restoran *e-Tax*,

Pemungutan pajak merupakan kegiatan memungut sejumlah pajak yang terutang atas suatu transaksi. Seperti yang dinyatakan oleh informan A Pajak Restoran ini sistem pemungutannya menggunakan *self assesment* yang artinya dimana Wajib Pajak yang harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang dan mulai tahun 2013 BPPD tidak menerima pembayaran secara tunai jadi semua harus lewat Bank. Konsep penerimaan penerimaan pajak dengan penggunaan *e-Tax* di Kota Malang terdapat pada Gambar 9. Pihak BPPD mengarahkan kepada 4 (empat) jenis pajak yang sistem pemungutannya *self assesment* ke pembayaran elektronik atau *e-Tax*.

Untuk pengenaan tarif Pajak Restoran bagi Wajib Pajak Restoran menurut informan A, informan B dan Informan C sama yaitu 10% (sepuluh persen), dan dasar pengenaan pajak yaitu dikalikan antara omset dengan tarif pajak itu jumlah pembayaran yang diterima atas jasa. Sesuai paparan dari Wajib Pajak yaitu saudari Griselda selaku peanggung jawab restoran, tarif pajak sudah ditentukan dari Pajak Daerahnya 10% .

Kriteria atau yang tergolong sebagai Wajib Pajak Restoran menurut informan A adalah dilihat dari perizinannya yang menyatakan restoran tersebut masuk sebagai wajib Pajak Restoran. Selanjutnya restoran tersebut harus menggunakan komputer yang mendukung dengan alat *e-Tax*. Menurut informan A komputer yang mendukung yaitu dengan sistem komputer dengan sesuai mini pc dari BRI. Kedua vendor dari Bank BRI dan pihak restorah bisa bekerjasama menyediakan data pada database yang ada dikomputer tersebut.

Menurut informan A untuk jenis pajak yang sistem pemungutan secara *self assement* atau menghitung sendiri dan pembayaran pajaknya dengan penggunaan *e-Tax* adalah sebagai berikut :

- 1). Pajak Hotel

Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan atau peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut

bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, rumah penginapan, dan sejenisnya serta rumah kos dengan kamar lebih dari 10 kamar. Pajak hotel adalah pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Pelayanan tersebut meliputi pelayanan yang disediakan hotel dengan pembayaran termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan serta jasa penggunaan ruangan untuk kegiatan acara atau pertemuan di hotel. Daerah Kota Malang menetapkan tarif pajak hotel adalah sebesar 10% dan untuk rumah kos yang memiliki lebih dari 10 kamar tarif pajaknya adalah 5. Besaran pokok pajak hotel yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajaknya

Pelayanan pajak hotel melalui *e-Tax* meliputi pembayaran sewa kamar, pembayaran makanan dan minuman (*food and beverage*), pembayaran jasa penunjang untuk Laundry, telepon, faksimil, internet, teleks dan fotokopi, transportasi yang dikelola hotel atau yang dikerjasamakan oleh hotel dengan pihak lain, atau *service charge*, pembayaran penggunaan fasilitas hiburan dan olahraga yang disediakan hotel dan *banquet*, berupa persewaan ruang rapat atau ruang pertemuan.

2) Pajak Restoran

Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, cafetaria, kantin, warung bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/*catering*. Pajak Restoran adalah pajak atau pelayanan yang disediakan oleh pihak restoran, pelayanan restoran meliputi pelayanan penjualann makanan atau minuman yang dikonsumsi pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun ditempat lain, yang tidak termasuk dalam objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditentukan dengan peraturan daerah. Pajak Restoran ini dipungut oleh wilayah daerah tempat restoran berlokasi. Sedangkan yang wajib melakukannya adalah wajib Pajak Restoran tersebut, yaitu orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran. Pembayaran Pajak Restoran melalui *e-Tax* meliputi pembayaran makanan dan minuman, pembayaran pemakaian ruang rapat atau ruang pertemuan (*Room Charger*), pembayaran *service charge*, pembayaran jasa boga/katering.

3) Pajak Hiburan

Pengertian hiburan disini adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayara. Pajak hiburan adalah pajak yang

dipungut atas penyelenggaraan hiburan. Pembayaran pajak hiburan melalui *e-Tax* meliputi Karaoke, bioskop, panto pijat/refleksi, mandi uap/spa, pusat kebugaran, arena ketangkasan, bilyard, kolam renang umum, maupun hiburan insidental. Jenis Hiburan dan Tarif Pajaknya sebagai berikut :

- a) Pagelaran kesenian, musik, tari, dan/atau busana sebesar 15% (lima belas persen)
- b) Kontes kecantikan, binaraga, dan sejenisnya sebesar 15% (lima belas persen)
- c) Pameran sebesar 15% (lima belas persen)
- d) Diskotik, klab malam, dan sejenisnya sebesar 50% (lima puluh persen)
- e) Karaoke keluarga sebesar 25% (dua puluh lima persen)
- f) Karaoke non keluarga sebesar 35% (tiga puluh lima persen)
- g) Sirkus, akrobat, dan sulap sebesar 15% (lima belas persen)
- h) Bilyar sebesar 15% (lima belas persen)
- i) *Bowling* sebesar 15% (lima belas persen)
- j) Pacuan kuda, kendaraan bermotor, dan permainan ketangkasan sebesar 15% (lima belas persen)
- k) Panti pijat, refleksi, mandi uap/spa, dan pusat kebugaran (fitnesscenter) dan sejenisnya sebesar 25% (dua puluh lima persen)
- l) Pertandingan olah raga sebesar 15% (lima belas persen)

m) Hiburan kesenian rakyat/tradisional sebesar 0% (nol pesen)

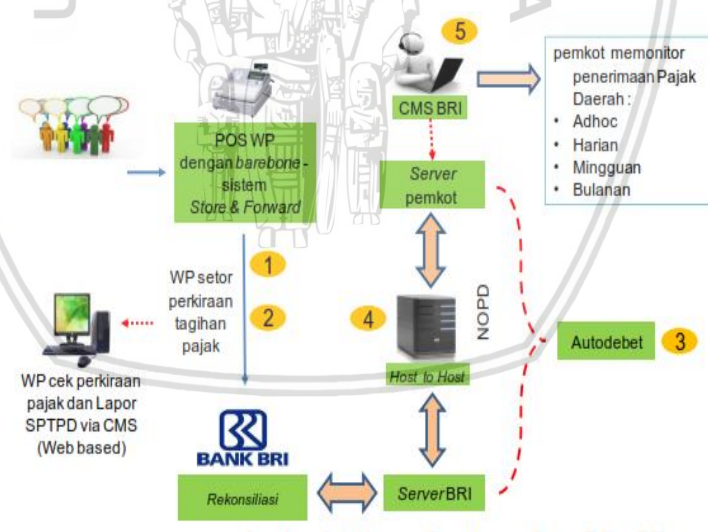
4) Pajak Parkir

Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan bermotor yang bersifat sementara. Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan. Objek pajak parkir yaitu penyelenggara tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai salah satu, termasuk tempat penitipan kendaraan bermotor dan penyedia parkir gratis sebagai bentuk layanan kepada pelanggannya. Dasar pengenaan pajak parkir yaitu jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada penyelenggara tempat parkir. Kota Malang menetapkan tarif pajak parkir sebesar 20%. Pembayaran pajak parkir melalui *e-Tax* meliputi, pembayaran karcis/tiket/*smartcard*, pembayaran penggunaan satuan ruang parkir untuk pelayanan *valet* dan pembayaran berlangganan dalam bentuk stiker, *smartcard*, dsb.

Dalam rangka pelaporan dan transaksi usaha Wajib Pajak, Walikota atau pejabat yang ditunjuk dalam hal ini Kepala BPPD berwenang menghubungkan sistem informasi data transaksi yang dimiliki Wajib Pajak dengan sistem informasi yang dimiliki BPPD secara *online system*. *Online system* pelaporan data transaksi usaha meliputi data transaksi pembayaran yang

dilakukan oleh subjek pajak atau masyarakat kepada wajib pajak atas pelayanan yang diberikan.

Online system, dilakukan dengan menggunakan alat atau sistem perekaman data transaksi. Alat perekam data akan merekam setiap transaksi pembayaran pada sistem yang dimiliki WP secara harian dan akan merekam setiap transaksi yang terjadi baik transaksi hasil penerimaan jumlah pembayaran usaha sebelum pajak dan memilah jumlah pajak yang terutang berdasarkan jenis pajak atau merekam data hasil penerimaan jumlah pembayaran termasuk pajak dan penghitungan jumlah pajak yang terutang dari pembayaran termasuk pajak tersebut.



Gambar 9 Konsep Penerimaan E-Tax Kota Malang

Sumber: *Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2018*

Keterangan:

- 1) Setiap data transaksi di POS atau loket direkam dan dikirim ke server BRI.

- 2) *Server* BRI akan memproses data transaksi dan nominalnya. DPP pemkot dapat meng-*access* data dan menerima data (*host to host*).
- 3). DPP Pemkot Malang dapat memonitor rekening beserta transaksinya setiap saat dengan menggunakan CMS BRI.
- 4). Selanjutnya WP dapat melakukan pembayaran Pajak Daerah (*closed srfcedx DX payment*) melalui cara memberikan kuasa kepada BRI untuk melakukan pendebitan rekening BRI (*autodebit*) milik WP tiap tanggal 1-15 untuk tagihan Pajak Daerah bulan sebelumnya. SSPD ter-*create* otomatis setelah proses *autodebit* selesai.
- 5). Wajib Pajak melaporkan SPTPD bulanan, *paperless*, menggunakan CMS BRI tiap tanggal 16-20.

2. Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik

Penerapan pembayaran berbasis elektronik dengan sebuah sistem merupakan suatu proses untuk menempatkan sistem informasi baru ke dalam sistem yang sudah ada (sistem lama) yang berfungsi sebagai alat pembayaran Pajak Restoran. Penerapan sistem di BPPD Kota Malang telah diterapkan dalam bentuk pembayaran pajak yang sistem pemungutannya *self assesment* termasuk Pajak Restoran yang berbasis elektronik yaitu *e-Tax*. *e-Tax* merupakan inovasi dari sistem lama yaitu pembayaran Pajak Restoran dengan sistem konvensional.

BPPD Kota Malang mulai menerapkan sistem *e-Tax* sejak tahun 2013. Penerapan sistem *e-Tax* ini sebagai terobosan pembayaran Pajak Restoran dengan tujuannya adalah menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan sistem *e-Tax* pada BPPD Kota Malang dapat dilihat dari beberapa indikator keberhasilan sistem :

a. Deskripsi Argumen Terkait Keberhasilan Penerapan *e-Tax* :

1). Kualitas Sistem

Sistem *e-Tax* merupakan sebuah sistem pembayaran berbasis elektronik. Sistem ini telah resmi karena telah diresmikan oleh Walikota Malang serta Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan BRI pada 28 Oktober 2013. Penerimaan pajak daerah terutama berasal dari restoran, hotel, hiburan dan parkir yang pencatatan transaksi dan pembayaran secara *online*. Data transaksi pada restoran akan direkam melalui perangkat BRI dengan *sistem store and forward/ SAF (PC/ barebone dan jaringan)* .

2). Kualitas informasi

Sistem yang berkualitas juga dilengkapi dengan informasi yang berkualitas. Informasi pada pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik menurut informan C sudah berkualitas karena informasi bersumber dari BPPD bekerjasama dengan Bank BRI

serta bantuan vendor yang ahli. Informasi pembayaran *e-Tax* langsung tertera pada komputer yang sudah terhubung dengan alat *e-Tax* secara otomatis. Program sistem ini merupakan informasi tambahan yang membantu dalam memberikan informasi yang sesuai.

Seperti yang disampaikan oleh saudari Griselda selaku penanggung jawab Restoran Warung Ijen bahwa pada alat *e-Tax* ini mencantumkan besaran pajak namun *e-Tax* ini juga pernah mengalami kekacauan yaitu terdapat kesalahan dalam menghitung dalam proses pengoperasian. Pernyataan tersebut ditambahkan oleh Informan A bahwa *e-Tax* ini mengalami kekacauan disaat data tidak terekam semua.

3). Kualitas Pelayanan

Diterapkannya *e-Tax* di Kota Malang merupakan bentuk terobosan untuk menjawab berbagai macam tuntutan dan harapan sebagian Wajib Pajak Restoran Kota Malang. Menurut Saudari Griselda pengadaan *e-Tax* ini menghadirkan suatu terobosan dalam pembayaran pajak. Pejabat BPPD terkait dengan menerapkan sistem pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik *e-Tax* dengan memperhatikan kualitas dalam pelayanan. Wajib Pajak sebagai pengguna dalam mengakses sistem *e-Tax* sesuai dengan kebutuhannya, baik untuk

mendapatkan informasi mengenai pajak maupun dalam pembayaran Pajak Restoran.

Menurut wawancara dengan Saudari Griselda kualitas pelayanan *e-Tax* merupakan pelayanan sederhana dengan prosedur yang mudah dipahami, cepat dalam memberikan pelayanan, aman, akuntabel dan informatif serta didukung sarana dan prasarana yang sesuai dan nyaman. Selain untuk mencegah hilangnya potensi kecurangan akibat Wajib Pajak tidak transparan terhadap transaksi data.

b. Sistem Pembayaran Elektronik (*e-Payment*)

Pembayaran Pajak Restoran *e-Tax* ini cara pelaporan dan pembayarannya melalui sistem pembayaran elektronik yang artinya pembayaran pajak secara online dengan transaksi pembayaran melalui (*closed srfcedx-DX payment*) melalui cara memberikan kuasa kepada BRI untuk melakukan pendebitan rekening BRI (*autodebit*) milik Wajib Pajak untuk tagihan Pajak Daerah bulan sebelumnya. Menurut Informan C dan informan B dengan sistem pembayaran elektronik akan memberikan kemudahan dalam pembayaran pajaknya karena tidak perlu membawa uang tunai saat membayar. Keabsahan sistem pembayaran elektronik yang baik adalah dengan munculnya bukti bayar.

c. Reformasi Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan khususnya Pajak Restoran adalah sebagai gambar nyata prosedur administrasi pelayanan pada BPPD Kota Malang. Prosedur ini dapat dilihat dari panjangnya sistem administrasi perpajakan mulai dari pendataan Wajib Pajak, pembayaran, penagihan, pembukuan, pelaporan, pemeriksaan sampai pengelola dan penerimaan Pajak Asli Daerah. Prosedur ini ada karena jumlah restoran di Kota Malang selalu mengalami kenaikan serta perkembangan Kota Malang yang cukup pesat, perubahan dari Kota agraris menjadi Kota Industri, dan akhirnya mengarah pada Kota perdagangan dan jasa yang berpotensi meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Tujuan utama modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya bukan memangkas panjangnya prosedur pengelolaan administrasi, tetapi merubah pengelolaan administrasinya dari sebelumnya yang serba konvensional atau manual yang dikerjakan dengan kertas menjadi berbasis elektronik.

d. Kelebihan *e-Tax*

Sejak diterapkan pada bulan Oktober 2013 oleh BPPD Kota Malang, *e-Tax* ditujukan untuk mengoptimisasi penerimaan pajak. Selain untuk mengoptimisasi penerimaan pajak, BPPD juga memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penghitungan pajak. Hal tersebut disampaikan oleh Saudari Griselda selaku

Penanggung Jawab Keuangan Restoran, menurut saudari dengan adanya *e-Tax* ini cukup membantu karena tidak perlu kerja dua kali dan menjadi lebih efisien karena pihak restoran tidak perlu memilah mana pencatatan pembukuan untuk restoran dan pajaknya. Kalau tidak ada *e-Tax* jadinya harus melakukan secara manual dan diperlukan pencatatan dua kali. Jadi semua komputer yang menjalankan, pihak restoran tinggal membayar pajaknya ke Bank.

Menurut informan A, kelebihan *e-Tax* ini nantinya pemrosesannya akan menjadi lebih ringkas dan praktis. Yang sebelumnya Wajib Pajak harus datang ke Kantor BPPD kemudian mengisi SSTPD, dengan adanya sistem ini Wajib Pajak cukup melaporkan pajaknya lewat CMS (*Chas Management System*), CMS merupakan internet *banking*. Kalau dari segi pendapatan daerah adanya *e-Tax* ini cukup membantu karena menurut informan B, sejak *e-Tax* diterapkan salah satu restoran di Kota Malang melonjak dari 10-15 juta menjadi 40-50 juta. Karena *e-Tax* ini mengurangi kecurangan saat pelaporan dan merupakan program transparansi transaksi.

Berkembangnya teknologi di zaman modern saat ini tidak mampu dibendung lagi. Organisasi yang bersifat bisnis maupun publik berlomba-lomba untuk menerapkan kemajuan teknologi guna pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Teknologi yang semakin banyak digunakan saat ini oleh organisasi bisnis maupun

publik adalah sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu tantangan dalam setiap organisasi, karena setiap organisasi dituntut untuk mengelola administrasi dengan baik dan mudah. Selain menjadi sebuah tantangan, sistem informasi juga menjadi sebuah peluang bagi suatu organisasi. Peluang tersebut berupa kemudahan administrasi yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai organisasi publik, BPPD dituntut untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam hal administrasi. Untuk menghadapi tantangan dan peluang dari sebuah sistem informasi, maka BPPD sejak tanggal 28 Oktober 2013 menerapkan sistem informasi bernama *e-Tax*. *e-Tax* merupakan suatu sistem pembayaran pajak secara *online* yang dilakukan oleh Wajib Pajak Restoran. *e-Tax* merupakan layanan yang berupa transaksi Wajib Pajak Restoran yang terekam secara real time. Sehingga dengan adanya *e-Tax*, semua transaksi tercatat secara langsung melalui perangkat komputer. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada pihak restoran “Warung Ijen” dapat diketahui bahwa pengoperasian *e-Tax* cukup dilakukan dengan perangkat komputer, pelaporan bisa dilakukan secara *online* dan penyetoran bisa langsung melalui bank. Menurut hasil penelitian yang dilakukan pada pihak BPPD dapat diketahui bahwa pelaporan, penyetoran dilakukan dalam satu paket melalui Bank BRI. Pelaporan melalui website CMS BRI, sedangkan penyetoran melalui bank BRI. *e-Tax*

beroperasi dengan merekam setiap data transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak . Selain itu hasil observasi pada website CMS BRI yang dimiliki pihak BPPD dapat diketahui bahwa pelaporan dapat melalui website CMS BRI.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pihak restoran “Warung Ijen” dan BPPD serta hasil observasi yang dilakukan pada website CMS BRI dapat diketahui bahwa tahap awal dari *e-Tax* adalah merekam semua transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan sebuah alat yang terinstalasi dengan komputer kasir Wajib Pajak. Setiap hari data dari Wajib Pajak dikirim menuju server bank BRI untuk direkap yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar penghitungan pajak, Setelah lewat bulan, Wajib Pajak melapor melalui CMS yang kemudian dari pihak BPPD akan melakukan penyesuaian, setelah sesuai dari pihak BPPD akan melakukan *approval* yang bisa digunakan oleh Wajib Pajak sebagai dasar pendebitan. Hal tersebut merupakan kelebihan yang dimiliki oleh sistem, *e-Tax* guna meningkatkan penerimaan Pajak Restoran. Kelebihan *e-Tax* sendiri memberi manfaat kepada 2 (dua) pihak, dari sisi BPPD Kota Malang dan Wajib Pajak. Manfaat untuk Pemerintah khususnya BPPD :

- 1). Terbangunnya prinsip transparansi, fair dan akuntabel dalam mekanisme perpajakan daerah;

- 2). Perubahan paradigma pelayanan dari pola *by person ke by sistem*, efektif untuk meminimalisir dan bahkan menghapus potensi terjadinya manipulasi pelaporan serta pembayaran pajak daerah;
- 3). Terwujudnya efektifitas dan efisiensi pelayanan pajak daerah;
- 4). Wajib Pajak akan lebih patuh dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terutang, terutama pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir;
- 5). Pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- 6). Mendorong terwujudnya *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik);
- 7). Memungkinkan peningkatan pendapatan pajak daerah khususnya dari pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir.

Sedangkan dari sisi pihak Wajib Pajak manfaatnya sebagai berikut:

- 1). Memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak (WP tidak perlu hadir ke BPPD dengan membawa uang tunai dan seluruh bon bill, tidak perlu melakukan rekapitulasi transaksi, dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak);

- 2). Meminimalisir keluhan / komplain dari wajib pajak atas pengenaan pajak yang selama ini dianggap tidak tepat perhitungan;
- 3). Menginformasikan transaksi dan besaran kewajiban pajak secara transparan, akurat dan fair;
- 4). Efektifitas dan efisiensi rentang pembayaran;
- 5). Kepastian dan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak

Tabel 8 Perbandingan Pengguna *e-Tax*

No	Sebelum <i>e-Tax</i>	Sesudah <i>e-Tax</i>
1.	WP melakukan rekapitulasi transaksi selama satu bulan dan mengumpulkan bukti transaksinya	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi <i>webiste</i> .
2.	WP mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah secara manual	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi <i>webiste</i> .
3.	WP menghitung sendiri ketetapan pajaknya	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi <i>webiste</i> .
4.	WP menyerahkan laporan pajak ke kantor BPPD	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan aplikasi <i>webiste</i> .
5.	WP membayar pajak daerah di loket pembayaran secara tunai dan hanya ada di kantor BPPD	WP tidak perlu melakukan secara manual. Cukup dengan <i>autodebet</i> saldo.
6.	WP tidak bisa mengecek ketetapan pajak sewaktu-waktu	WP bisa mengecek ketetapan pajak dimanapun dan kapanpun
7.	Memungkinkan celah tidak melaporkan transaksi secara <i>real time</i>	Keseluruhan transaksi usaha akan dilaporkan, tidak bisa disembunyikan hanya bisa diklarifikasi

8.	Memungkinkan terjadi komunikasi dan kesepakatan tertentu antara petugas dan WP	Tidak ada pertemuan secara fisik antara WP dengan petugas
9.	Memungkinkan terjadi <i>human errors</i> atau penyelewengan	Kemungkinan kecil terjadi penyelewengan kecuali terjadi gangguan sistem
10.	Membutuhkan banyak SDM, petugas loket, pengadministrasian, pemeriksa bukti transaksi, bendahara pembantu, dsb	Hanya membutuhkan operator admin <i>server</i> .

Sumber: *Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2018*

e. Kekurangan *e-Tax*

Terhitung 4 (empat) tahun *e-Tax* berjalan secara efektif sejak diterapkan pada bulan Oktober 2013. Namun berbagai kendala dialami dalam penerapan *e-Tax*. Kendala terjadi karena adanya kesenjangan antara teori dengan keadaan pelaksanaan. Sesuai dengan Peraturan Walikota (PERWAL) No. 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan PERWAL No. 20 Tahun Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran, dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah, dalam pasal 47 menyebutkan bahwa Pajak Restoran dipungut oleh pemilik/ pengusaha/ pengelola/ penanggungjawab restoran dan wajib disetor secara *online system*. Pasal 47 tersebut menjelaskan bahwa semua Wajib Pajak Restoran wajib menggunakan *online system* atau disebut juga dengan *e-Tax*. Namun, hingga tahun 2018 Wajib Pajak Restoran yang telah menggunakan *e-Tax* hanya berjumlah 84 Wajib Pajak dari 1347 yang terdaftar sebagai Wajib Pajak berdasarkan data yang diperoleh dari BPPD Kota Malang tahun

2018. Adanya selisih sebesar 1263 menyebabkan terjadinya kontradiksi dalam hal asas *certainty* pemungutan pajak. Pajak yang dibayarkan harus jelas dan tidak mengenal kompromi.

Menurut informan A kekurangan pada *e-Tax* ini terkadang pada masalah sinyal. Jika sinyal tidak stabil maka secara otomatis data transaksi tidak terkirim secara lengkap dan akhirnya pihak BPPD harus datang ke restoran tersebut. Selain itu menurut informan A dengan *e-Tax* ini tetap bisa memanipulasi data dengan bantuan heacker atau IT pada restoran tersebut. *Hacker* atau perentas adalah orang yang mempelajari, menganalisis, memodifikasi, menerobos masuk ke dalam komputer dan jaringan komputer, baik untuk keuntungan atau dimotivasi oleh tantangan (<http://en.wikipedia.org>).

Kekurangan penerapan *e-Tax* lainnya disampaikan oleh informan B bahwa perbedaan vendor antara pihak BPPD dan Wajib Pajak Restoran. Vendor adalah seseorang penyalur suatu perangkat baik hardware maupun software dalam meningkatkan mutu dan teknologi (<http://en.wikipedia.org>). Tentunya kedua vendor tersebut bersaing untuk mendapatkan keuntungan dan menjaga privasi masing-masing pihak.

Perkembangan sistem informasi tidak hanya dituntut untuk memberikan kemudahan dan kebaikan dalam segi administrasi, namun sebuah sistem informasi juga dituntut untuk mampu

memberikan net benefits bagi para pemakai sistem. Untuk mencapai sebuah net benefits, sebuah sistem harus bisa memenuhi beberapa kebutuhan pemakai sistem seperti kepuasan pemakai dan minat pemakaian sistem. Sehingga sebuah sistem akan bisa dikatakan sukses. Untuk menggunakan *e-Tax* Wajib Pajak dituntut kesadarannya menggunakan *e-Tax*. Namun, berdasarkan hasil temuan peneliti dari data sekunder dapat diketahui bahwa hingga tahun 2017, jumlah Wajib Pajak Restoran yang telah menggunakan *e-Tax* hanya 84 Wajib Pajak dari 1347 Wajib Pajak Restoran yang terdaftar.

Kekurangan *e-Tax* lainnya dijelaskan oleh Informan C, menurut beliau penerapan *e-Tax* belum sepenuhnya efektif karena belum semua Wajib Pajak yang terdaftar berpartisipasi *e-Tax* tercatat sebagai status autodebet/sukses. Jadi masih ada beberapa Wajib Pajak Restoran yang terhambat dalam penerapannya yang hanya memasang alatnya saja. Yang seharusnya pembayarannya langsung berkurang secara otomatis dari rekening Bank BRI namun sebagian Wajib Pajak harus datang ke Bank.

Penerapan *e-Tax* yang masih belum merata pada semua Wajib Pajak Restoran menjadi persoalan dalam temuan peneliti. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada pihak restoran “Warung Ijen” dapat diketahui bahwa sistem ini masih belum berhasil dikarenakan sering terjadi kendala dan proses

pembayarannya masih manual dan tercatat masih berstatus terpasang. Selain itu permasalahan yang ditemukan peneliti pada pihak restoran “Warung Ijen” adalah terjadinya masalah dalam perekaman data. Data transaksi yang terekam oleh perangkat *e-Tax* tidak sesuai dengan pembukuan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada pihak BPPD, dapat diketahui bahwa perkembangan penerapan *e-Tax* sendiri dalam posisi stagnan, infrastruktur yang belum tersedia lagi sehingga jumlah pengguna *e-Tax* tidak berkembang.

Jumlah pengguna *e-Tax* tidak meningkat atau berkembang dikarenakan penerapan *e-Tax* bergantung pada peralatan dan infrastruktur dari Bank BRI. Selain itu, permasalahan yang terjadi yaitu adanya segmentasi status dalam pengguna *e-Tax*. Tidak semua pengguna *e-Tax* sudah siap menggunakan *e-Tax*. Permasalahan dalam alat rekam data dikarenakan adanya data yang tidak direkam oleh alat rekam data, sehingga jika terjadi hal tersebut, langkah yang harus dilakukan yaitu melakukan penarikan ulang data.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada pihak restoran “Warung Ijen” dan BPPD dapat disimpulkan bahwa tidak meratanya penggunaan *e-Tax* dikarenakan jumlah peralatan dan infrastruktur yang disediakan bergantung pada penyedia, dalam hal ini penyedia peralatan dan infrastruktur adalah pihak Bank BRI.

Selain itu, ketergantungan pada pihak penyedia peralatan dan infrastruktur menimbulkan permasalahan terjadinya perbedaan status pengguna *e-Tax*. Permasalahan ketidaksesuaian perekaman data dengan pembukuan yang dilakukan Wajib Pajak bisa terjadi karena kesalahan dari alat rekam data dan sinyal yang tidak stabil. Alat rekam data tidak merekam transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak sehingga diperlukan penarikan data ulang.

3. Dukungan dan Hambatan Dalam Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik

Sejak tahun 2013 pelaksanaan penerapan *e-Tax* mulai bergerak, dalam pelaksanaan pelayanan tersebut terdapat *opportunity* (peluang) yang merupakan situasi yang menguntungkan dalam lingkungan BPPD. BPPD dapat menggunakan peluang yang ada untuk mengembangkan program *e-Tax* tersebut seperti dukungan yang menopang jalannya pelaksanaan layanan perpajakan, faktor pendukung pelaksanaan *e-Tax* adalah sebagai berikut :

Dari informan A, melakukan pendekatan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak. Seperti contohnya penggunaan rekening Bank sesuai ketentuan yakni Bank BRI. Informan B menyatakan bahwa selama ini pihak BPPD berupaya dengan himbauan dan seperti informan A dengan sosialisasi. Sosialisasi tersebut ditekankan dengan manfaat *e-Tax* akan mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak tanpa dipungut biaya

sepeserpun, sosialisasi tersebut dibuat semenarik mungkin agar Wajib Pajak penasaran dan ikut berpartisipasi bahkan tertarik.

Informan C menyatakan bahwa BPPD berupaya mengatasi hambatan dan membuat dukungan melalui program dengan melakukan pemberian *reward* kepada Wajib Pajak yang terdaftar *e-Tax* dan yang sudah autodebet. Apresiasi untuk restoran yang sudah melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik, di berikan penghargaan dengan melakukan promosi restorannya ke salah satu stasiun tv yang sudah bekerja sama dengan pihak BPPD. Ada lagi setiap tahun pihak BPPD memberikan hadiah 1 (satu) mobil untuk Wajib Pajak yang menggunakan *e-Tax* dari statusnya yang sukses sampai bermasalah, hadiah tersebut didapatkan dengan ikut serta dalam lomba jalan sehat lalu penukaran kupon.

Dukungan yang diberikan BPPD kepada Wajib Pajak lainnya seperti yang disampaikan pihak Wajib Pajak yaitu saudari Griselda, bahwa untuk penerapan *e-Tax* ini BPPD yang selalu pro-aktif kepada Wajib Pajak, dengan difasilitasi alat *e-Tax* kepada restoran tanpa dipungut biaya serta pemberian internet secara gratis. Dukungan lainnya yaitu ditambahkan oleh informan C, bahwa setiap tanggal 15 pihak BPPD membuka pelayanan pembayaran pajak di mall MATOS (Malang Town Square), pihak BPPD meringankan Wajib Pajak agar resto-resto di MATOS tidak kehilangan waktu, tenaga dan biaya untuk jauh-jauh pergi ke kantor BPPD karena nantinya pihak BPPD juga membawa petugas Bank. Dengan dukungan ini Wajib Pajak dipermudahkan dalam hal

perpajakannya , karena menurut informan C Wajib Pajak adalah mitra pihak BPPD yang perlu dilayani secara istimewa.

Dukungan lainnya yaitu menurut informan A pada tahun 2018 ini akan ada penambahan alat *e-Tax* untuk Wajib Pajak. Saat ini pihak BPPD dan Bank BRI masih proses penambahan alat dan nantinya akan *join* dengan Bank JATIM. Penambahan ini dilakukan untuk pemerataan jumlah Wajib Pajak dan jumlah *e-Tax*. Selain pembagian alat *e-Tax* yang gratis informan A juga menyatakan bahwa sambungan internet (modem) yang digunakan *e-Tax* untuk merekam dan transfer data Wajib Pajak diberikan secara gratis juga.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana BPPD Kota Malang sangat membantu dan efektif sebagai upaya meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah. Sarana alat *e-Tax* yang saat ini ada belum digunakan semaksimal mungkin seperti halnya Kota Jakarta yang telah menerapkan *e-Tax* dengan baik. *e-Tax* yang ada di setiap komputer Wajib Pajak Restoran guna melaporkan data dan melakukan pembayaran besaran pajak secara otomatis tiap tanggal jatuh tempo.. Sarana dan prasarana yang memadai pada BPPD Kota Malang sudah seharusnya dimanfaatkan dengan baik oleh BPPD Kota Malang, kalau tidak hal tersebut hanya akan menjadi hal yang sia-sia dan tentunya akan merugikan pihak BPPD sendiri karena akan berakibat menurunnya penerimaan pajak daerah Kota Malang.

Sistem informasi merupakan faktor penting dalam mengakomodir pengelolaan pajak daerah. Adanya sistem informasi yang terakomodir dan sistematis dapat meningkatkan kinerja organisasi. Sistem informasi yang diterapkan oleh BPPD Kota Malang dalam mengelola pajak daerah saat ini menjadi prasarana yang sangat membantu dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah Kota Malang. Sistem informasi yang digunakan BPPD Kota Malang adalah *e-Tax*. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa BPPD Kota Malang selalu berusaha untuk mengikuti sistem informasi terbaru guna untuk mengoptimalkan kinerja aparatur BPPD dalam mengelola pajak daerah Kota Malang. Sistem dan informasi yang ada pada BPPD Kota Malang belum sempurna, oleh karena itu perbaikan dan pendampingan sistem informasi yang digunakan selalu dilakukan.

Dari kesimpulan di atas, faktor dukungan dalam hambatan penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik antara lain Perangkat *Hardware* dan *Software* pajak *online*, baik sebagai server induk pengelola maupun yang dipasang di masing-masing wajib pajak, Sumber Daya Manusia, antara lain Tim Regulasi dan Kebijakan, Tim Sosialisasi dan Kerjasama, Tim Teknis IT dan *Maintenance* dan Koneksi jaringan *online* yang stabil dan aman. Seperti yang disampaikan informan A bahwa dalam penggunaan *e-Tax* pada tahap *maintance* yaitu dengan memperbaiki kesalahan yang logis dan mengurangi kemungkinan kegagalan.

Adapun faktor penghambat keberhasilan *e-Tax* Kota Malang, secara garis besar faktor penghambat layanan sistem *e-Tax* dipengaruhi beberapa hal. Faktor penghambat yaitu faktor yang muncul dari pelaksanaan suatu program. Dari awal pelaksanaan *e-Tax* hingga saat ini masih banyak ditemui masalah-masalah yang menyebabkan belum maksimalnya pencapaian target dari penerapan *e-Tax*, ini terlihat dari masih sedikitnya Wajib Pajak yang melapor menggunakan *e-Tax*. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan masih rendahnya Wajib Pajak yang menggunakan *e-Tax*, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, menurut Informan C hambatan dalam penerapan *e-Tax* sehingga memunculkan keresahan Wajib Pajak adalah jaringan internet yang tidak stabil sehingga data Wajib Pajak tidak terekam semua kemudian memunculkan kegagalan transaksi atau eror, hal tersebut dibenarkan oleh Wajib Pajak yang menggunakan *e-Tax* yaitu saudara Griselda selaku penanggung jawab restoran karena sinyal yang kurang bagus maka data transaksi tidak masuk. Data yang tidak masuk memunculkan kecurigaan pihak BPPD terhadap restoran.

Kedua, hambatan dari informan B menyatakan bahwa alat *e-Tax* ini sangatlah terbatas dari Bank BRI jadi yang ingin berpartisipasi dengan *e-Tax* harus menunggu pengguna lainnya yang usahanya akan tutup. Dan untuk menciptakan penerapan *e-Tax* yang baik tentunya perlu pemerataan alat untuk keseluruhan Wajib Pajak. Namun tidak semua Wajib Pajak

menggunakan komputer yang komputerize, di Kota Malang masih ada yang menggunakan kalkulator dan komputer yang pentiumnya masih rendah. Untuk komputer yang pentiumnya masih rendah. Informan B juga menyatakan untuk restoran yang bermasalah dalam penerapan *e-Tax* dengan alasan Wajib Pajak tersebut tidak paham dengan peraturan.

Ketiga, hambatan terjadi pada sarana dan prasarana yang dimiliki Wajib Pajak. Seperti yang disampaikan oleh informan B dan C, beragamnya sarana prasarana yang dimiliki Wajib Pajak bukan berarti alat *e-Tax* bisa dipasang begitu saja. Alat *e-Tax* perlu dipasang dengan sistem komputer yang dapat disambungkan dan *support* ke minipc Bank BRI dan BPPD Kota Malang.

Keempat, menurut informan A pembayaran Pajak Restoran agar autodebit atau otomatis pembayarannya yakni dengan mempunyai rekening Bank BRI. Dalam penggunaan rekening Bank BRI atau nasabah Bank BRI nantinya pada saldo mereka saat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak reestoran akan tertarik dengan sendirinya untuk pembayaran pajak seperti kebijakan Peraturan Walikota No 20 Tahun 2013 yang menjelaskan pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara *online*.

Kelima, menurut informan A hambatan pada penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik ini adalah terkadang saldo rekening Wajib Pajak yang minim bahkan mepet dengan ketentuan besaran pajak yang harus dibayar. Jadinya uang di rekening saldo tersebut

tetap tidak bisa ketarik, dan akan terjadi kegagalan. Lalu selanjutnya ada hambatan sesuai dengan kasus yang lama, yakni pemilik restoran tersebut sekalian juga pemegang rekening namun sudah berusia lanjut jadi pemilik restoran tersebut susah dalam mengakses CMS jadi beliau tidak bisa lapor dan bayar. Untuk menciptakan status *e-Tax* yang sukses atau autodebet diperlukan rekening yang sesuai dengan ketentuan Bank BRI. Menurut Informan C sebagian status wajib pajak yang tidak sukses dikarenakan mereka masih terikat dengan Bank lain. Salah satu alasan Wajib Pajak enggan membuka rekening Bank BRI karena usaha mereka didanai oleh Bank lain .

Keenam, aliran listrik yang tidak stabil yang terjadi karena adanya pemadaman listrik bersamaan atau meteran listrik yang tiba-tiba turun mengakibatkan data Wajib Pajak mengalami *trouble* dan tidak sepenuhnya data tersebut masuk ke BPPD. Akibat lainnya yakni pemrosesan *e-Tax* dapat dimulai keesokan harinya. Tentunya hal tersebut mengakibatkan kerugian pada pihak BPPD.

Ketujuh, hambatan selanjutnya ketiga berbeda dengan informan A dan B, informan C menjelaskan lebih ke pemahaman pengetahuan Wajib Pajak terhadap *e-Tax* ini. Jadi Wajib Pajak menganggap dengan adanya program tersebut akan transparansi di bagian kerahasiaan resep makanan, padahal bukan seperti itu cuman transaksi pelanggan yang membeli makanan tersebut dan hanya administrasi perpajakannya saja.

C. Analisis Data

1. Gambaran dan Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik

Penerapan merupakan suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan yang dilakukan BPPD Kota Malang dengan pelaksanaan sebuah sistem program yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran Pajak Restoran yaitu melalui sistem *e-Tax*. Tujuan BPPD Kota Malang menerapkan *e-Tax* adalah meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak daerah yang terutang, terutama Pajak Restoran dan untuk menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi

Penerapan *e-Tax* pada BPPD Kota Malang masih belum semuanya terlaksanakan pada semua restoran di Kota Malang. Hal ini terjadi karena banyaknya hambatan yang dihadapi BPPD Kota Malang dan dari Wajib

Pajaknya itu sendiri dalam menerapkan *e-Tax* untuk kewajiban perpajakannya Wajib Pajak Kota Malang.

a. Penerapan *e-Tax* merupakan sebuah tindakan yang dilakukan BPPD untuk mencapai tujuan dan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak, Unsur-unsur penerapan *e-Tax* meliputi :

- 1). Adanya program yang dilaksanakan, *e-Tax* sudah dilaksanakan sejak 28 Oktober 2013.
- 2). Adanya kelompok target, Masyarakat (terutama Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir) menjadi sasaran pihak BPPD untuk berpartisipasi dan melakukan kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan yang ada, diharapkan Wajib Pajak menerima manfaat dari tujuan BPPD menerapkan program tersebut
- 3). Adanya pelaksanaan, terkait penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik tentunya ada baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut diantaranya : Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi, Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang beserta seluruh jajaran, Pihak perbankan dalam hal ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia Wilayah Malang dan Cabang Malang Kawi, Jajaran Legislatif (terutama Komisi B DPRD Kota Malang, Jajaran Eksekutif (antara lain Sekda, Asisten auamum, BPKAD, Bagian Hukum, Bagian Organisasi, Bagian Kerjasama), Perwakilan Konsultan Pajak,

Satgas Peningkatan Pajak Daerah pada BPPD Kota Malang, serta Masyarakat (terutama Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir)

Tahap pelaksanaan Teknis dimulai awal bulan berjalan, secara *online* Wajib Pajak akan mulai mengirim data transaksi harian atau server BPPD mengambil data dimaksud. Bulan berikutnya pada saat masa pembayaran pajak, Wajib Pajak melakukan Adjustment sebagai bentuk rekonsiliasi dan klarifikasi atas data transaksi yang sudah terekam melalui website dengan jalur khusus yang aman. Wajib Pajak mengakui ketetapan pajak daerah yang harus dibayar dan melakukan persetujuan untuk autodebet dari rekening BRI yang dimiliki. Wajib Pajak bisa mencetak sendiri bukti pembayaran pajak *online* setelah autodebet. Admin BPPD melakukan monitoring secara *online* dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Tim teknis IT BRI juga melakukan monitoring terhadap beroperasinya perangkat *e-Tax*, sebagai bagian dari tanggung jawab perawatan alat dan jaringan *online*.

b. Tata Cara Pemungutan, Tarif dan Kriteria Pajak

Berdasarkan penyajian data pada penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik. Tata cara pemungutan semua sama bagi yang menggunakan alat *e-Tax* tersebut. Karena ada restoran yang masih terhambat karena berbagai faktor, sebagian restoran pembayarannya masih manual tetapi tetap memasang alat *e-Tax*

tersebut. Untuk tarif dan kriteria pajak sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan tidak ada masalah.

c. Kesuksesan Sistem

Suatu sistem perlu diukur keberhasilannya untuk mengetahui apakah sistem tersebut sesuai untuk mengimplementasikan tujuan yang diciptakan. Salah satu keberhasilan untuk mengimplentasikan sistem pembayaran pajak elektronik adalah dengan menerapkan sistem yang berkualitas, informasi yang berkualitas, dan kualitas pelayanan:

1) Kualitas Sistem

Kualitas sistem berhubungan dengan kemudahan dalam mengakses penggunaan sistem oleh pengguna. Sistem *e-Tax* dirancang untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak. Kemudahan tersebut antara lain :

a) Kemudahan untuk digunakan (Pengoperasian) yaitu, pada sistem *e-Tax* Wajib Pajak cukup memasang alat *e-Tax* ke komputer yang untuk transaksi penjualan pembelian di restoran tersebut. Untuk besar ketetapan pajak nantinya akan muncul pada komputer tersebut secara otomatis.

b) Kemudahan Kecepatan Akses

Yaitu Sistem *e-Tax* jika dilihat dari kecepatan akses, yaitu kecepatan akses dilihat ketanggapan BPP dan Bank BRI dalam mengkonfirmasi data-data yang telah dikirimkan

oleh Wajib Pajak dalam transaksi laporan penjualan pembelian restoran.

2) Kualitas Informasi

Informasi merupakan salah satu elemen dalam manajemen pada penerapan Sistem *e-Tax*, dengan adanya informasi pihak eksternal maupun internal dapat mengetahui informasi mengenai sistem *e-Tax*. Berikut merupakan klasifikasi kualitas informasi pada sistem *e-Tax* Kota Malang :

- a) Lengkap, yaitu informasi yang ditampilkan pada suatu sistem *e-Tax* ini sesuai dengan pelayanan mengenai Pajak Restoran, informasi ini tersedia berbagai macam yang ditampilkan pada komputer yang tersambung dengan alat *e-Tax*.
- b) Relevan, yaitu, Sistem *e-Tax* diterapkan untuk memenuhi kemajuan teknologi saat ini. Kemudahan akan akses suatu informasi sebuah organisasi menjadi tantangan bagi organisasi berbasis pemerintahan untuk menerapkan sistem informasi. Penerapan sistem informasi yang baik adalah suatu sistem yang memenuhi kebutuhan manusia.
- c) Akurat, yaitu ada sistem informasi *e-Tax* ini data-data yang ditampilkan sangatlah akurat, karena besumber dari fenomena-fenomena masyarakat dalam hal Pembayaran Pajak Restoran yang terhutang.

d) Tepat Waktu, yaitu Sistem informasi *e-Tax* bertujuan agar Wajib Pajak Kota Malang mendapatkan informasi yang berkualitas dari BPPD. Pihak BPPD bekerjasama dengan Bank BRI agar masyarakat dapat mengetahui informasi yang sesuai kebutuhan dan tepat waktu.

3) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus memberikan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan *e-Tax* pada BPPD Kota Malang masih belum prima dibuktikan masih terdapat kekurangan yaitu masih menggunakan cara pembayaran manual dalam melayani Wajib Pajak, meskipun belum sepenuhnya prima tetapi sistem *e-Tax* jugat memiliki kelebihan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan prosedur pembayaran. Berikut merupakan unsur kualitas pelayanan sistem *e-Tax*:

a) Kecepatan Respon yaitu, Sistem *e-Tax* merupakan sistem yang memberikan fasilitas kepada Wajib Pajak berupa sarana pelaporan dan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik.

b) Jaminan yaitu, menggunakan sistem *e-Tax* Wajib Pajak akan mendapatkan ke akuratan dalam pelaporan dan pembayaran Pajak Restoran, karena *e-Tax* telah terhubung dengan database di BPPD secara langsung, serta sistem *e-*

Tax menurut kevalidtan telah terjamin pada Undang-Undang.

c) Empati yaitu, menggunakan sistem *e-Tax* dapat memberikan informasi yang sesuai kebutuhan Wajib Pajak mengenai status pelayanan dan pembayaran Pajak Restoran.

d. Sistem Pembayaran Elektronik “*E-Payment*”

E-Payment adalah sistem yang menyediakan alat-alat untuk pembayaran jasa atau barang-barang yang dilakukan melalui internet. *E-payment* pada BPPD dipergunakan untuk membayarkan tagihan Pajak Restoran. *E-Payment* terinteroperabilitas dari perangkat lunak menggunakan sistem *e-Tax* Kota Malang terhubung jaringan internet dari penerbit yaitu kartu kredit dan perbankan (BankBRI). Hal ini Wajib Pajak setelah mengetahui jumlah tagihan Pajak Restorannya melalui *e-Tax*.

e. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi di Kantor BPPD Kota Malang salah satunya dengan menerapkan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan di BPPD Kota Malang dengan menerapkan teknologi dan informasi menerapkan masukan dari Pemerintah Daerah untuk menerapkan *e-Government*. Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak.

f. Kelebihan dan Kekurangan

Terdapat 2 (dua) sisi pernyataan dari informan yang selaku pihak BPPD dan pihak restoran. Pembayaran berbasis elektronik atau *e-Tax* memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penerapan alat tersebut saat pengoperasiannya. Dari hasil wawancara yang disajikan pada penyajian data, dapat disimpulkan masih banyak *weakness* (kekurangan) saat penggunaannya daripada *strength* (kelebihan).

2. Dukungan dan Hambatan Dalam Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik (*e-Tax*)

Adapun faktor pendukung dan penghambat keberhasilan *e-Tax* Kota Malang, dipengaruhi beberapa faktor :

- a. Dukungan merupakan situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. BPPD dapat menggunakan peluang yang ada untuk mengembangkan sistem *e-Tax* kepada Wajib Pajak supaya mereka ikut serta pada program tersebut :

1). Pendekatan dan Sosialisasi

Karena tidak ada sanksi yang mengikat Wajib Pajak diharuskan menggunakan sistem komputer, maka pihak BPPD hanya melakukan pendekatan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak untuk kesadarannya dan tertarik dalam berpartisipasi program *e-Tax* ini, serta himbauan kepada Wajib Pajak bahwa adanya *e-Tax* ini mempermudah dalam kewajiban perpajakannya tanpa dipungut

biaya sepeserpun. Dapat disimpulkan bahwa untuk mendukung penerapan *e-Tax* ini pihak BPPD yang pro aktif kepada Wajib Pajak supaya mereka *respect*.

2). BPPD Memberikan *Reward*

Selain melakukan sosialisasi pada umumnya, pihak BPPD juga menarik Wajib Pajak dengan pemberian *reward* kepada Wajib Pajak yang statusnya sudah autodebet. Pihak BPPD datang ke restoran dengan salah satu stasiun televisi yang telah kerjasama, kemudian pihak restoran diperkenankan promosi tentang makanan mereka.

3). BPPD Pro-Aktif kepada Wajib Pajak

Setiap tanggal, 15, pihak BPPD membuka pelayanan pajak di mall MATOS (Malang *Town Square*). Hal tersebut ditujukan supaya Wajib Pajak resto-resto yang di MATOS tidak kehilangan waktu dan biaya untuk membayar pajaknya jauh-jauh ke Kantor BPPD.

4). Penambahan Alat *e-Tax*

Bentuk dukungan BPPD dalam penerapan pembayaran Pajak Restoran adalah dengan menyediakan alat *e-Tax* kepada Wajib Pajak yang menggunakan sistem komputer. *e-Tax* tersebut diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun dan pemasangan dilakukan oleh pihak Bank BRI dan BPPD. Karena adanya keterbatasan alat, maka untuk pemerataan *e-Tax* pada tahun 2018 ini akan ada penambahan alat. Saat ini masih diproses

oleh Bank BRI, BPPD dan akan ada pihak lagi yang akan yaitu Bank JATIM. Adanya *e-Tax* ini mampu mengoptimalkan pendapatan setiap Wajib Pajak.

5). Modem Gratis

Pengoperasian *e-Tax* ini diperlukan jaringan data atau internet untuk mentransfer serta merekam data Wajib Pajak kepada Pihak BPPD dan BRI. Layanan data tersebut ditanggung penuh oleh pihak BRI, dan Wajib Pajak serta pihak BPPD tidak ditarik uang sepeserpun untuk membayar modemnya.

6). Kemudahan Sistem

Adanya *e-Tax* ini memudahkan dalam kewajiban perpajakannya yakni untuk restoran akan menghitung dengan sendirinya besaran pajak setiap bulannya. Sistem komputer yang disambungkan dengan *e-Tax* akan memunculkan rekapan data sehingga Wajib Pajak Restoran tidak perlu menghitung secara manual. Alat *e-Tax* tidak perlu penanganan khusus dan Wajib Pajak tidak perlu repot mereka-reka karena *e-Tax* akan otomatis bekerja dengan sendirinya. Jika alat tersebut mengalami *trouble/eror* nantinya pihak BPPD dan Bank BRI datang untuk memperbaikinya. Wajib Pajak diperlakukan istimewa karena menurut BPPD, Wajib Pajak merupakan mitranya.

- b. Penghambat bagi pihak BPPD dalam penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik yang merupakan pengganggu bagi pihak BPPD dan Restoran yaitu diantaranya :

1). Jaringan Internet yang Tidak Stabil

Cara pengoprasian *e-Tax* diharuskan terhubung langsung dengan jaringan internet, terkadang ada pengguna yang mengalami kendala *trouble* dalam mengaplikasikan sistem ini sehingga muncul kekhawatiran. Data yang seharusnya sudah diterima oleh BPPD dan Bank BRI ternyata belum masuk walaupun masuk data tidak dapat diterima semua terselip beberapa data/nota dan mengakibatkan pihak BPPD datang ke Restorannya untuk konfirmasi.

2). Keterbatasan Alat *e-Tax* yang Disediakan BPPD dan Bank BRI

Untuk menerapkan *e-Tax* secara merata untuk Wajib Pajak Restoran, diperlukan jumlah alat *e-Tax* yang sesuai dengan jumlah Wajib Pajak juga. Dengan keterbatasan alat *e-Tax* tersebut mengakibatkan masih banyak Wajib Pajak yang tidak bisa menggunakan *e-Tax* tersebut meskipun mereka ingin ikut berpartisipasi dan ada sebagian Wajib Pajak sudah menggunakan sistem komputer. Keterbatasan alat ini terjadi karena untuk membeli alat *e-Tax* membutuhkan dana yang besar, *e-Tax* tersebut sangatlah mahal dan BPPD hanya bisa menerima dari Bank BRI saja.

3). Sarana dan Prasarana yang Dimiliki Wajib Pajak

Sarana dan prasarana adalah hal yang terelakkan dalam operasional atau aktivitas suatu organisasi. Sarana dan prasarana sebagai penentu berjalan atau tidaknya kegiatan yang dicanangkan. BPPD Kota Malang dalam melaksanakan tugasnya juga didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai dimungkinkan kinerja aparaturnya BPPD tidak dapat maksimal. Pengoperasian *e-Tax* diperlukan komputer yang komputerize. Namun tidak semua Wajib Pajak sudah menggunakan komputerize. Masih banyak yang masih menggunakan komputer yang hanya untuk pencatatan penjualannya serta pembukuan. Terdapat Wajib Pajak yang menggunakan kalkulator, dan meskipun sudah menggunakan komputer yang telah sesuai ketentuan namun alat *e-Tax* tidak sesuai dengan komputernya Wajib Pajak. Yang sudah sesuai yakni perangkat hardware dan *software* pajak *online*, baik sebagai server induk pengelola maupun yang dipasang di masing-masing Wajib Pajak .

4). Rekening Bank Tertentu

Alat *e-Tax* ini difasilitasi oleh Bank BRI yang kemudian diberikan ke BPPD dan disosialisasikan ke Wajib Pajak. Untuk menggunakan *e-Tax* ini diperlukan rekening khusus yakni Bank BRI. Wajib Pajak yang memiliki atau menggunakan rekening BRI tentunya akan mempunyai saldo dan menaruh uangnya untuk pembayaran

besarnya ketentuan pajak yang harus dibayarkan. Nantinya secara langsung/ otomatis uangnya ketarik sendirinya saat tanggal jatuh tempo. Hambatan yang terjadi tidak semua Wajib Pajak Restoran menjadi nasabah Bank BRI dan mungkin mereka enggan membuka rekening tersebut karena mereka sudah terikat oleh Bank lain.

5). Saldo Rekening yang Minim

Untuk membayar Pajak Restoran menggunakan *e-Tax* secara otomatis dan sukses (autodebet). Pasti besar pajak terutang akan tertarik secara otomatis pada rekening tersebut. Namun sebagian Wajib Pajak menaruh uang di rekeningnya sangat minim bahkan ngepres dengan ketetapannya. Sedangkan di Bank untuk menjalankan transaksi diperlukan sisa saldo minimum dan akhirnya terjadi kegagalan.

6). Aliran Listrik yang Tidak Stabil

Sama seperti jaringan internet, cara pengoperasian *e-Tax* juga harus dihubungkan dengan aliran listrik, terkadang ada pengguna yang mengalami kendala dalam penerapannya. Seperti listrik yang terkadang tiba-tiba padam sehingga terjadi trouble, data tersebut tidak dapat masuk dan bisa memulainya kembali keesokan harinya. Karena *e-Tax* ini tidak beroperasi 24 jam penuh.

7). Kurangnya Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap *e-Tax*

Karena program *e-Tax* ini disosialisasikan kepada Wajib Pajak yang menggunakan transaksi dengan sistem komputer saja. Banyak

Wajib Pajak Restoran yang tidak mengetahui kelebihan yang memudahkan kewajibannya sehingga tidak tertarik dengan program *e-Tax* tersebut. Sebagian Wajib Pajak enggan memasang alat *e-Tax* pada komputernya karena mereka kurang paham cara pengoperasian alat tersebut, yang ada mereka berprasanga jika alat *e-Tax* dipasang akan terjadi kebocoran resep bumbu masakan dan data rahasia pada komputer restoran.

D. Pembahasan

1. Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia memunculkan keadaan dimana masyarakat lebih kritis dan menimbulkan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Mendukung peningkatan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan adanya suatu sistem informasi berbasis elektronik untuk mendukung dan meningkatkan mutu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu, pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dan berguna untuk membiayai pelaksanaan pembangunan daerah. Kantor BPPD Kota Malang didasarkan panduan manual mutu sesuai Strandart Operasional dan Prosedur (SOP) dan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahu 2013 yang merupakan hasil amandemen dari Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2013 adalah, panduan manual mutu

digunakan sebagai dasar dan panduan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak sedangkan Peraturan Walikota berisikan metode penyetoran, pelaporan dan penghitungan data transaksi yang dilakukan secara *online system*. Berdasarkan SOP dan Peraturan Walikota, BPPD Kota Malang menerapkan sistem pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik yaitu sistem *e-Tax*. Sistem *e-Tax* merupakan layanan unggulan pembayaran Pajak Restoran secara elektronik dengan cara mengakses ke *website*. Sistem *e-Tax* menerapkan misi untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayarkan Pajak Restoran secara mudah dan efektif.

- a. Keberhasilan sebuah sistem sistem Mc Lean dan DeLone (2003) yaitu pada tiga dimensi antara lain dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas pelayanan pada BPPD Kota Malang.

Peneliti membahas indikator kualitas sistem yang baik dengan menerapkan prinsip kecepatan akses kemudahan dalam kesederhanaan sistem. Sistem *e-Tax* merupakan sistem yang memudahkan dengan tingkat persyaratan yang sedikit. Peneliti menemukan bahwa: *Pertama*, kualitas sistem *e-Tax* sangat sederhana dan memudahkan Wajib Pajak, Wajib Pajak memasang alat *e-Tax* pada komputer yang berada di kasir restoran tersebut kemudian nanti transaksi pembelian pelanggan akan direkam secara otomatis dengan CMS yang terhubung dengan rekening Bank serta BPPD dan

kemudian pada tanggal jatuh tempo akan muncul besar nominal pajak yang harus dibayarkan. *Kedua*, Kualitas informasi harus mengandung unsur kelengkapan, relevan dan akurat. Informasi sistem *e-Tax* belum mencakup tiga unsur diatas. Sistem informasi belum berhasil karena adanya perbedaan hasil wawancara antara pihak BPPD dan Restoran mempunyai jawaban yang berbeda. Pada akurasi *e-Tax* pernah mengalami kesalahan saat menghitung besaran pajaknya dan pernah terjadi data tidak terekam semua.

Kantor BPPD berupaya bekerja sama dengan instansi yaitu Bank BRI yang nantinya memberikan informasi yang *uptodate* bagi Wajib Pajak dan membenahi sistem informasinya. *Ketiga*, Kualitas pelayanan, pelayanan berkualitas harus mengandung unsur kecepatan respon, kesederhanaan, jaminan dan empati. Kantor BPPD telah menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi seoptimal mungkin melalui internet, yaitu pelayanan Pajak Restoran yang meminimalkan cara kerja manual dan berbasis kertas, dan memaksimalkan cara kerja secara elektronik dengan menerapkan sistem *e-Tax* yang terhubung dengan internet saat jam tertentu saja dan kemudian akan mati secara otomatis.

Kantor BPPD sudah menerapkan sistem *e-Tax* tetapi sistem *e-Tax* belum sepenuhnya Wajib Pajak ikut berpartisipasi menggunakan alat tersebut, adapun yang sudah menggunakan masih banyak juga yang melakukan pembayarannya ke Bank terlebih dahulu. Peneliti

berpendapat bahwa hal tersebut dapat mengakibatkan sistem *e-Tax* belum efektif karena yang menggunakan *e-Tax* tidak merata di Kota Malang dan belum cukup efektif secara kompetitif operasional. Terdapat 2 (dua) sisi pihak mengenai keberhasilan sistem *e-Tax*, dari sisi pihak BPPD sistem *e-Tax* ini belum sepenuhnya berhasil karena dari akurasi (*accuracy*) data transaksi dapat mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau mengubah data asli tersebut dan dalam keandalan sistem (*reability system*) BPPD belum mampu melayani kebutuhan pengguna tanpa ada kendala yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Pihak Pengguna atau Wajib Pajak Restoran dirasa belum merasakan keberhasilan sistem *e-Tax* karena masih ada kekurangan dalam penggunaannya sehingga terdapat hambatan saat proses menerapkan *e-Tax* pada komputer pengguna.

b. Kelebihan dan kekurangan pada *e-Tax*

Peneliti akan membahas kelebihan dan kekurangan penerapan pembayaran pajak restoran dengan sistem *e-Tax*. Dijelaskan (Fitri, Firdausyuliani 2014) 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. Dari hasil wawancara yang telah peneliti analisis terdapat 6 kekurangannya diantaranya : ketergantungan dan kebutuhan *e-Tax* terhadap sinyal membuat *e-Tax* sering eror karena sinyal yang tidak stabil, perbedaan vendor membuat persaingan untuk menjaga kode dan privasi masing-masing pihak, tidak meratanya alat *e-Tax* yang diberikan kepada Wajib Pajak membuat selisih yang besar, tidak semua Wajib Pajak Restoran berstatus autodebit dan masih banyak yang mengalami hambatan, ketika listrik tiba-tiba padam maka *e-Tax* bisa digunakan keesokan harinya dan dibutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk memperoleh alat *e-Tax* dikarenakan mahal.

Penerapan *e-Tax* di kota Malang tentunya juga memiliki kelebihan. Kelebihan dalam analisis Strength Weakness Opportunity, Treats (SWOT) dijelaskan oleh Firdasyulianin (Rangkuti,Freddy 2004) kelebihan adalah sebuah kekuatan yang terdapat unsur yang dapat diunggulkan oleh perusahaan tersebut seperti halnya keunggulan dalam produk yang dapat diandalkan.. Selain itu kelebihan lainnya memudahkan Wajib Pajak Restoran dalam proses pelaporan dan pembayarannya sehingga menjadi ringkas dan praktis, karena cukup lewat CMS dan dengan adanya *e-Tax* mampu mengoptimalkan pendapatan daerah. Dapat disimpulkan bahwa lebih banyak kekurangannya daripada kelebihan. Dapat

dibahas sistem *e-Tax* yang diterapkan oleh BPPD Kota Malang masih belum berhasil karena kebijakannya belum efektif atau belum sepenuhnya dapat dikaji. Karena banyak kekurangan yang dirasakan oleh pengguna *e-Tax* sementara alat *e-Tax* ini mahal, maka akibat dari pihak BPPD dan Bank BRI yakni membuang dana yang tidak sedikit.

2. Dukungan dan Hambatan Penerapan Pembayaran Pajak Restoran Berbasis Elektronik

Peluang dan ancaman merupakan faktor-faktor yang datang dari lingkungan eksternal seperti merugikan dalam pelaksanaan program kerja, mencegah pencapaian sasaran atau merusak strategi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam analisis Strength Weakness Opportunity, Treats (SWOT) dijelaskan oleh Firdasyulianin (Rangkuti, Freddy 2004) peluang adalah berbagai hal dan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, serta kecenderungan-kecenderungan yang merupakan salah satu sumber peluang. Peneliti menemukan kecenderungan yang menguntungkan bagi pihak BPPD agar mencapai tujuan penerapan *e-Tax* dari yang utama adalah disediakannya alat *e-Tax* untuk Wajib Pajak dan diberikan internet gratis (modem) pada saat melakukan perekaman dan transaksi data Wajib Pajak ke BPPD tanpa dipungut biaya sepeserpun. Dukungan yang akan dilakukan oleh pihak BPPD adalah penambahan alat *e-Tax* pada tahun 2018 agar meratanya program *e-Tax* ke Wajib

Pajak Restoran di Kota Malang, adanya *e-Tax* in mampu mengoptimalkan pendapatan setiap Wajib Pajak.

Temuan hambatan penerapan pembayaran berbasis elektronik berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Firdasyulianin (Rangkuti, Freddy 2004) Temuan hambatan ancaman adalah faktor lingkungan yang tidak menguntungkan bagi suatu perusahaan dan jika tidak diatasi maka akan menjadi hambatan bagi perusahaan.

Hambatan pada penerapan pembayaran pajak berbasis elektronik itu dirasakan oleh 2 sisi pihak diantaranya :

a. Pihak Restoran

Hambatan penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik pada pihak restoran adalah jaringan internet yang tidak stabil, jaringan internet yang tidak stabil mengakibatkan proses kegagalan dalam transaksi pembayaran pajak restoran bahkan mengalami tidak terekamnya data. Kemudian untuk pemasangan alat *e-Tax* diperlukan sistem komputer, sementara sarana dan prasarana yang dimiliki wajib pajak restoran tidak semuanya memadai dan terhubung dengan *e-Tax* tersebut. Rekening bank tertentu (hanya BRI) merupakan hambatan lainnya yang dirasa Wajib Pajak saat pembayaran pajak restoran melalui *e-Tax*, dan terakhir saldo rekening yang minim yang dimiliki Wajib Pajak membuat terjadinya kegagalan saat proses pembayaran dengan *e-Tax*.

b. Pihak BPPD

Hambatan penerapan pembayaran pajak restoran berbasis elektronik adalah keterbatasan alat *e-Tax* yang disediakan Bank BRI. Jumlah Wajib Pajak restoran yang banyak dengan jumlah Wajib Pajak 1347 (Tabel 6) dan 84 alat *e-Tax* membuat perbandingan yang jauh sehingga mengakibatkan tidak meratanya penerapan program *e-Tax*. Hambatan lainnya yakni dibuktikan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya layanan sistem *e-Tax*, hal ini disebabkan kurangnya informasi mengenai layanan pembayaran Pajak Restoran dengan *e-Tax*.

Hambatan penerapan sistem pada BPPD Kota Malang yang perlu dikaji terdapat pada jaringan, seharusnya masalah jaringan tidak akan terjadi lagi ketika sebuah organisasi telah menerapkan sebuah sistem. Wajib Pajak Restoran Kota Malang masih merasakan jaringan yang tidak stabil (*trouble*) pada waktu pengoperasian sistem *e-Tax*, yang mengakibatkan kurang efektifnya penerapan sistem *e-Tax* di Kota Malang dan mengakibatkan Wajib Pajak Restoran masih apatis dan pesimis terhadap sistem *e-Tax*. BPPD Kota Malang telah berupaya mengatasi jaringan internet yang tidak stabil dengan cara meminta bantuan kepada Bank BRI untuk memperbaiki atas ketidaknyamanan pengguna *e-Tax*, mengembangkan menara telekomunikasi agar mengatasi gangguan internet tersebut serta kecepatan akses dengan meningkatkan kapasitas *bandwith-nya*.

O'Brien dan Marakas (2013) berpendapat bahwa implementasi sistem merupakan tahap pengembangan sistem dimana perangkat keras dan perangkat lunak diperoleh, dikembangkan, dan dipasang sistem diuji dan didokumentasikan dan orang dilatih untuk mengoperasikan dan menggunakan sistem serta sebuah organisasi mengubah penggunaan sistem yang baru dikembangkan. Dari teori yang disampaikan O'Brien dan Marakas peneliti berpendapat jika, sebuah organisasi menerapkan sistem informasi seharusnya hambatan-hambatan yang menjadikan faktor penghambat sebuah penerapan sistem dapat dikaji kembali dengan berbagai kemungkinan yaitu BPPD sebagai pengelola dan penanggung jawab.

BPPD Kota Malang telah berupaya memberikan solusi untuk mengatasi hambatan sistem *e-Tax* yang direncanakan dengan strategi yang jelas, bagaimana manfaatnya, dan apakah solusi tersebut tepat sasaran, karena tujuannya memudahkan dalam melakukan evaluasi perbaikan untuk menjadi lebih baik dan terarah, solusi tersebut diantaranya dengan cara melaksanakan pendekatan, sosialisasi dan pengadaan *reward* untuk Wajib Pajak Restoran.

Adanya hambatan tersebut membuat tidak sejalan penerapan sistem sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kristina (Badudu dan Zain, 1996:1487) penerapan merupakan suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau

golongan yang telah terencana. Dalam hal ini peneliti berpendapat bahwa sistem pelaporan dan pembayaran *e-Tax* telah diterapkan oleh BPPD Kota Malang akan tetapi masih belum tercapainya tujuan penerapan sistem yang sepenuhnya karena adanya kebijakan dari pusat yang masih belum dilaksanakan yaitu tidak adanya sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang masih melaporkan dan membayarkan ketetapan pajaknya secara manual. Pihak BPPD juga belum membuat kebijakan tentang kewajiban bagi Wajib Pajak yang mengharuskan menggunakan sistem komputer yang mendukung alat *e-Tax* serta tidak ada sanksi yang mengikat.

Menurut James O'Brien (2010,p4) komputer yang mendukung *e-Tax* contohnya adalah sistem komputer yang berskala menengah dan sistem komputer yang *mainframe* besar. Komputer yang memiliki *mainframe* besar berarti berteknologi informasi yang mengacu kepada kelas tertinggi dari komputer yang terdiri dari komputer-komputer yang mampu melakukan banyak tugas komputasi yang rumit dalam waktu yang singkat. Peneliti berpendapat bahwa penerapan sistem *e-Tax* di BPPD masih belum berjalan dikarenakan masih terdapat hambatan sehingga masih ada Wajib Pajak yang melaporkan dan membayar pajaknya secara manual.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan Program pajak online merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat, khususnya wajib pajak. Sistem pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara online bertujuan meningkatkan pengawasan atas kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, untuk efektivitas penagihan pajak, dan diharapkan mampu meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak. Program ini dapat mendukung pemerintahan yang bersih karena system perpajakan yang transparan, akuntabel dan akurat berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mampu mendorong terwujudnya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

1. Penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik, *e-Tax* di Kota Malang ini diterapkan sejak bulan Desember 2013.

- a. Tata Cara Pemungutan, Tarif Pajak, Kriteria Restoran *e-Tax*

Pemungutan Pajak Restoran yang sesuai dengan ketentuan yaitu dengan sistem *online*, setiap data transaksi restoran direkam dan dikirim melalui server Bank BRI, kemudian

server Bank BRI memproses penghitungan pajak kemudian BPPD menerima data transaksi tersebut. BPPD dan Bank BRI memonitor rekening beserta transaksi dengan menggunakan *Cash Management Service* (CMS). Kemudian Wajib Pajak Restoran dapat melakukan pembayaran pajak daerahnya dengan pendebitan di Bank BRI setiap tanggal 1-15. Wajib Pajak melaporkan SPTPD hanya menggunakan CMS BRI setiap tanggal 16-20. Kriteria Wajib Pajak Restoran yang dapat dipasang alat *e-Tax* harus dengan penggunaan sistem komputer yang berskala menengah dan sistem komputer yang *mainframe* besar.

Restoran Warung Ijen merupakan restoran yang menerapkan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik atau *e-Tax* dengan status terpasang. Pengertian status terpasang adalah hanya terpasangnya alat *e-Tax* untuk merekam dan transfer data, namun pemungutannya masih manual atau harus pergi ke Bank. Pemungutan yang manual terjadi karena adanya hambatan, bisa disimpulkan penerapan *e-Tax* pada restoran Warung Ijen belum berhasil.

- b. Keberhasilan Sistem, kualitas sistem *e-Tax* ini membantu memudahkan Wajib Pajak Restoran dalam kewajiban perpajakannya. Namun dari sistem informasi belum berhasil karena *e-Tax* pernah mengalami kendala yaitu kesalahan dalam

penghitungan pajak dalam proses pengoperasian. Dari kualitas pelayanan *e-Tax* cukup membantu Wajib Pajak dalam proses pencatatan pembukuannya.

c. Sistem Pembayaran Elektronik (*e-Payment*)

e-Payment pada BPPD Kota Malang dipergunakan untuk membayarkan tagihan Pajak Restoran dengan sistem *e-Tax* yang dihubungkan dengan jaringan internet.

d. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi Administrasi di BPPD Kota Malang adalah menerapkan modernisasi administrasi perpajakan dengan teknologi dan informasi. Modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak

e. Kelebihan dan Kekurangan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada BPPD Kota Malang dan Restoran di Malang, terdapat kelebihan pada penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik "*e-Tax*" yaitu memudahkan Wajib Pajak Restoran dalam proses pelaporan dan pembayarannya sehingga menjadi ringkas dan praktis, karena cukup lewat *Cash Management Service* (CMS) dan dengan adanya *e-Tax* mampu mengoptimalkan pendapatan daerah. Kemudian terdapat 6 (enam) kekurangan dalam penerapan pembayaran Pajak Restoran di Kota Malang

diantaranya : ketergantungan dan kebutuhan *e-Tax* terhadap sinyal membuat *e-Tax* sering eror karena sinyal yang tidak stabil, perbedaan vendor membuat persaingan untuk menjaga kode dan privasi masing-masing pihak, tidak meratanya alat *e-Tax* yang diberikan kepada Wajib Pajak membuat selisih yang besar, tidak semua Wajib Pajak Restoran berstatus autodebit dan masih banyak yang mengalami hambatan, ketika listrik tiba-tiba padam maka *e-Tax* bisa digunakan keesokan harinya dan dibutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk memperoleh alat *e-Tax* dikarenakan mahal.

2. Dukungan dan hambatan dalam penerapan pembayaran Pajak Restoran berbasis elektronik. Dari hasil penelitian ini dukungan terhadap penerapan pembayaran Pajak Restoran dengan *e-Tax* ini yang paling sering dilakukan pihak BPPD adalah pendekatan dan sosialisasi dengan himbuan kepada Wajib Pajak yang menjelaskan bahwa adanya *e-Tax* ini mempermudah dalam kewajiban perpajakannya. Sementara hambatan paling besar adalah jaringan internet yang tidak stabil sehingga data dari pengguna *e-Tax* atau Wajib Pajak Restoran tidak sepenuhnya terekam dan dapat mengalami kesalahan saat menghitung pajaknya. Dari pihak BPPD hambatan yang utama adalah sarana dan prasarana Wajib Pajak, karena tidak semua Wajib Pajak menggunakan sistem komputer dan

masih ada yang manual. Hambatan terkecil menurut pihak BPPD dan jarang terjadi adalah saldo rekening yang minim.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan BPPD supaya upaya penerapan *e-Tax* ini dapat berjalan dengan lancar. Sesuai dengan hal tersebut, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. BPPD Kota Malang harus sering melakukan pemantauan kepada restoran yang menggunakan *e-Tax* dalam pengoperasiannya untuk meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.
2. BPPD Kota Malang perlu memperbaiki tingkat akurasi dalam perekaman data transaksi *e-Tax* yang telah berjalan untuk mengoptimalkan pengawasan Wajib Pajak. Hal tersebut bertujuan untuk memaksimalkan fungsi dari *e-Tax* dan memberikan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak.
3. Terkait Peraturan Walikota Nomor 31 Tahun 2013 yang merupakan hasil amandemen dari Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah, yang mengatur bentuk kegiatan pembayaran dan bentuk penyetorannya dapat dilakukan secara online "*e-Tax*" maka pihak BPPD diharapkan

membuat kebijakan yang mengharuskan Wajib Pajak menggunakan komputer.

4. BPPD Kota Malang perlu menambah jumlah alat *e-Tax* untuk mengoptimalisasi pendapatan daerah serta adanya alat ini mampu mencegah terjadinya kecurangan oleh Wajib Pajak dalam proses pelaporan pajaknya.
5. BPPD Kota Malang harus melakukan sosialisasi ke Wajib Pajak Restoran yang dimana restoran tersebut sudah menggunakan perangkat komputerize agar nanti restoran tersebut mampu menerapkan Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan Perwal Nomor 2013 adalah metode penyetoran, pelaporan dan penghitungan data transaksi yang dilakukan secara *online system*.
6. Untuk Wajib Pajak Restoran harus menjaga *e-Tax* tersebut yang diberikan dari BPPD secara gratis, karena *e-Tax* alatnya sangat mahal dan modal pengoperasiannya cukup besar.
7. Untuk Wajib Pajak Restoran diharapkan melaporkan ketentuan besar pajaknya sesuai dan jujur meskipun tanpa menggunakan alat *e-Tax*.
8. Untuk Wajib Pajak Restoran yang disediakan alat *e-Tax* oleh BPPD untuk menjaga dan menggunakan sebagai mestinya.
9. Penelitian ini diharapkan adanya penelitian lanjutan yang dapat menganalisis implementasi kebijakan pihak BPPD terkait Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan Perwal Nomor

2013 adalah metode penyeteroran, pelaporan dan penghitungan data transaksi yang dilakukan secara *online system*. Sehingga perlu dikaji serta evaluasi kebijakan tersebut.





DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Kadir. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta
- Abimayu, A. 2003. *Reformasi Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.
- Adisasmita, Rahardjp. 2014. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agus Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Al-Bahra bin Ladjamudin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Anwar, Khoirul dan Asianti Oetojo. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah*, SIMDA. Jogjakart: Pustaka Belajar
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mansury. R. 2002. *Pajak Penghasilan Pasca Reformasi 2000*. Jakarta: YP4
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- O'Brien, James A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi : Prespektif Bisnis dan Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga
- Satori Djam'an dan Komaria, Aan. 2009. *Metodologi Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak Daerah & Retribusi Daaerah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Slemrod, Joel, Jon Bakija. 1996. *Taxing's Ourselves A Citizen's Guide To The Great Debate Over Tax Reform. England: The Massachusetts Institute Of Technology*
- Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak ed*. Jakarta: Salemba Empat

Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Jurnal :

DeLone W. H., & McLean E. R. 1992. The information System Succes: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Reseach*, 3(1),60-95

DeLone W. H., & McLean E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Succes: a ten-year update. *Journal of Management Information System*, 19 (4),9-30

Fifi afiyah,Leliya, 2016. *Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Onlime Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon*.Cirebon:IAIN Syekh Nurjati

Maria, Kristina 2012. *Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (PIM) UI Piano*. Yogyakarta

Rahmawati, Diana. 2010. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FIS UNY*. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. VIII No. 02, hal. 18-32

Rangkuti, Freddy 2004. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang :

Republik Indonesia.2009.Undang – Undang No 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Kota Malang. Peraturan Daerah Kota Malang No.16 tahun 2010 tentang Pajak daerah. 2010.

Kota Malang.Peraturan Pemerintah Kota Malang no 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak

Kota Malang. Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah

Internet :

<https://www.coursehero.com/file/p3t0sd3q/Menurut-Rahayu-dan-Lingga-2009-program-reformasi-administrasi-perpajakan/>. Diakses pada tanggal Februari 2018, pada pukul 13.32

<https://www.online-pajak.com/id/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>. Diakses pada tanggal Februari 2018, pada pukul 16.15

Mediacenter.malangkota. 2013. *Program Pajak Online (e-tax) Pemerintah Kota Malang*. <http://mediacenter.malangkota.go.id/2013/11/program-pajak-online-e-tax-pemerintah-kota-malang/>, diakses pada tanggal 25 Februari 2018, pada pukul 08.26

Ubaya.ac.id. 2014. Hacker dan Cracker. http://www.ubaya.ac.id/2014/content/articles_detail/148/Hacker-dan-Cracker.html, diakses pada tanggal 17 Mei 2018, pada pukul 20.08

