



EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK RESTORAN BERBASIS ONLINE DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

(STUDI PADA KANTOR SUKU BADAN PAJAK & RETRIBUSI DAERAH JAKARTA
BARAT)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ARFAN RIYADI

NIM. 125030407111072



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PERPAJAKAN
MALANG**

2017



MOTTO

“Apabila anda berbuat baik kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik kepada diri anda sendiri”

(Benyamin Franklin)

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya.”

(Ali Bin Abi Thalib)

RINGKASAN

Arfan Riyadi. 2017. **Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran Berbasis *Online* Di Kota Administrasi Jakarta Barat** (Studi Pada Kantor Suku Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Jakarta Barat). Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si., Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos., MAB

Penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran merupakan salah satu modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penerapan sistem *online* merupakan upaya yang dilakukan untuk mewujudkan kemudahan dalam membayar dan melaporkan guna untuk mengefektivaskan penerimaan pajak restoran. Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki kegiatan perekonomian yang terus berkembang, salah satunya pada sektor usaha restoran. Suku Badan Pajak Daerah merupakan instansi yang memiliki wewenang dalam penerapan sistem *online*. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas dan implementasi pemungutan pajak restoran sebelum dan sesudah diresmikan Peraturan Gubernur Nomor 224 tahun 2012 di Kota Administrasi Jakarta Barat yang dilaksanakan oleh Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi dan tingkat efektivitas pemungutan pajak restoran sebelum dan setelah diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah implementasi pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online* yaitu dengan menggunakan perporasi/ bon penjualan (*bill*) menunjukkan bahwa sudah sesuai prosedur yang berlaku. Mekanisme pemungutan pajak restoran dengan menggunakan bon penjualan (*bill*) dapat dikatakan tidak praktis dan sistematis, sehingga berdampak pada penerimaan pajak restoran di tahun 2011-2012 menunjukkan hasil dengan rata-rata presentase sebesar 73,65% termasuk dalam kriteria kurang efektif. Sedangkan implementasi pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* menunjukkan bahwa sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Efektifitas penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran berdasarkan model 7S McKinsey menunjukkan bahwa sudah berjalan efektif. Pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* yaitu pada tahun 2013-2016 menunjukkan hasil dengan rata-rata presentase sebesar 92,59% termasuk dalam kriteria efektif.

Rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah dapat melakukan sosialisasi lebih intens kepada wajib pajak yang sudah menggunakan sistem *online* maupun yang menjadi target diterapkan sistem *online*. Kemudian instansi terkait diharapkan adanya pelatihan dan pendidikan yang dikarenakan rotasi pegawai yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem *Online*, Pajak Restoran, Pemungutan Pajak Restoran.

SUMMARY

Riyadi, Arfan. 2017. *The Effectiveness of Online System on Restaurant Tax Collection at West Jakarta Administration City (Study on West Jakarta Regional Taxation and Retribution Agency)*. Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si., Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos., MAB

Implementation of the online system in restaurant tax collection is one of the modernization of tax administration system. Implementation of the online system is an effort made to realize the ease in paying and reporting in order to effectiveness of restaurant tax revenue. West Jakarta Administration City has a growing economic activity, one of them in the restaurant business sector. Tribe Regional Tax Agency is an agency that has authority in the implementation of online systems. The purpose of this research is to know the level of effectiveness and implementation of restaurant tax collection before and after inaugurated Governor Regulation No. 224 year 2012 in West Jakarta Administration City implemented by West Jakarta Regional Taxation and Retribution Agency.

The type of this research is descriptive research with qualitative approach. The focus of this research is to know the implementation and effectiveness level of restaurant taxation before and after inaugurated the online system in West Jakarta Administration City. The data collecting technique in this research is by interview and documentation.

The result of this research is the implementation of restaurant tax collection before the online system is launched by using the perforation / bill indicate that it is in accordance with the applicable procedures. The collecting mechanism of restaurant tax by using bill can be said to be impractical and systematic, so it is affect the tax revenue of restaurant in 2011-2012 shows the result with average percentage equal to 73,65% is categorized as less effective criteria. While the implementation of restaurant tax collection after inaugurated online system shows that it is in accordance with applicable procedures. The effectiveness of the online system implementation in restaurant tax collection based on 7S McKinsey model shows that it more effective. Taxation restaurant after inaugurated online system that is in 2013-2016 shows the results with average percentage of 92.59% is categorized as the effective criteria.

Recommendations that researchers can provide is the Taxation and Retribution Agency can conduct more intensive socialization to taxpayers which already use the online system or which become the target implemented online system. Then the related agencies are expected to have training and education due to rotation of employees conducted by the Provincial Government of DKI Jakarta.

Keywords: *Effectiveness, Online System, Restaurant Taxation, Restaurant Tax Collection.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, Efektivitas Sistem *Online* Dalam Pemungutan Pajak Restoran Di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Pada Kantor Suku Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Jakarta Barat). Skripsi ini merupakan syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program sarja (S-1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan “S.Pn” pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
5. Bapak Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing
6. Bapak Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos., MAB selaku Anggota Komisi Pembimbing



7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya khususnya Program Studi Perpajakan yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada seluruh mahasiswa Perpajakan termasuk Peneliti
8. Babeh dan Maderski saya tercinta Muhammad Zen. SH, M.Si dan Yulida Tanjung yang selalu mendo'akan dan mendukung saya.
9. Abang saya tercinta Fachrurazi, S.Ds yang telah mendoakan dan memberikan motivasi.
10. Tante saya tercinta Fathiyah, Eva Fauziah dan Fitriyana yang selalu memberikan doa dan semangat.
11. Keponakan saya tercinta Fitra Rosyadi, Hadi, Rizki Fadila, Filda Adisti, Femmy Nur Assyifa, Nazwa dan Fitri yang telah memberikan dukungan
12. Keluarga Besar H. Yusuf dan Keluarga Besar Zainal Abidin yang telah memberikan dukungan dan do'a
13. Bapak Samsul selaku orangtua saya di malang yang telah memberikan pelajaran hidupnya
14. Edwina Fauziah T yang telah memberikan motivasi
15. Bapak Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya
16. Bapak Bayu, Bapak Haris, Bapak Moris dan Bapak Ridwan Pohan yang telah membantu saya memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi ini.
17. Bapak Darip dan Bapak Kurnia yang telah menemani saya menuju lokasi penelitian



18. Keluarga Kos, Widuri Ila Malang yang telah memberikan semangat dan kebersamaan yang begitu erat.

19. Sahabat di Malang Ichwan, William, Satrio, Arrazaqu Monica Yasura, Raedinda Awanis dan Ayu Rahmawati yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

20. Komunitas A2 Studio yang telah menghibur dan memberikan motivasi.

21. Rekan-rekan Perpajakan FIA-UB dan SMA Negeri 112 Jakarta, serta pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang sangat berkontribusi atas terselesaikannya skripsi ini.

Demi kelancaran skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangsih kepada dunia pendidikan dan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2017

Peneliti



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	12
1. Kontribusi Teoritis	12
2. Kontribusi Praktis	12
E. Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Konsep Perpajakan	16
1. Definisi Pajak	16
2. Fungsi Pajak	18
3. Jenis Pajak	18
4. Tata Cara Pemungutan Pajak	19
C. Pajak Daerah	20
1. Pengertian Pajak Daerah	20
2. Prinsip dan Kriteria Pajak Daerah	21
3. Ciri-Ciri Pajak Daerah	22
4. Jenis Pajak Daerah	23
5. Subjek Pajak Daerah	24
6. Masa Pajak dan Tahun Pajak	24
D. Penerimaan Pajak	25
E. Pelayanan Pajak <i>Online</i>	26
F. Pajak Restoran	27
G. Efektivitas	28
1. Pengertian	28
2. Ukuran Efektivitas	29
3. Efektivitas Organisasi	31



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Jumlah Wajib Pajak Restoran, Hotel, Hiburan dan Parkir di DKI Jakarta.....	4
2	Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012-2016.....	5
3	Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2012-2016.....	6
4	Penelitian Terdahulu.....	14
5	Definisi Pajak.....	17
6	Definisi Pajak Daerah.....	21
7	Kriteria Laju Pertumbuhan Pajak.....	31
8	Klasifikasi Kriteria Efektivitas.....	36
9	Jumlah Pegawai Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat.....	54
10	Hak dan kewajiban <i>Stakeholder</i>	71
11	Prosedur Sistem <i>Online</i> BRI.....	76
12	Efektivitas pemungutan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2011-2016.....	96
13	Pertumbuhan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2013-2016.....	99



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1	Jumlah Wajib Pajak Restoran Di Kota Administrasi Jakarta Barat 2012-2016.....	6
2	Model <i>7s Frameworks</i>	32
3	Kerangka Pemikiran.....	40
4	Analisis Data Spiral.....	49
5	Struktur Organisasi Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat.....	56
6	Konsep Pajak <i>Online</i>	69
7	Alat Transaksi Wajib Pajak Sistem <i>Online</i> CMS BRI.....	73
8	Alat Transaksi Wajib Pajak Sistem <i>Online</i> e-POS.....	73
9	Alat Perekam Transaksi Usaha.....	74
10	Perangkat Jaringan Internet.....	74
11	Arsitektur <i>online system</i> BRI.....	75
12	Arsitektur <i>online system</i> e-POS.....	76
13	Mekanisme Penghitungan, Pembayaran dan Pelaporan Pajak Restoran.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal.
1.	Surat Riset	108
2.	Pedoman Wawancara	109
3.	Transkrip Wawancara	110
4.	Curriculum Vitae	119

LEMBAR DAFTAR PENGUJI SKRIPSI

Skrripsi ini telah diuji oleh majelis penguji pada tanggal 20 juli 2017 dengan daftar penguji sebagai berikut:

NO	NAMA	JABATAN PENGUJI
1	Dr. Drs. Imam Suyadi, M.Si	Ketua Majelis Penguji
2	Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB	Anggota Majelis Penguji
3	Dr. Drs. Muhammad Saifi, M.Si	Anggota Majelis Penguji
4	Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB	Anggota Majelis Penguji



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang membutuhkan pembangunan nasional di seluruh wilayahnya dalam rangka untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyatnya.

Pada dasarnya pembangunan nasional diselenggarakan untuk masyarakat Indonesia dan dilakukan bersama-sama oleh pemerintah dan rakyatnya. Hal tersebut membuat

pemerintah menggunakan berbagai sumber penerimaan untuk mewujudkan pembangunan nasional. Salah satunya adalah penerimaan dari sektor pajak. Menurut

Simanjuntak dan Mukhlis (2012:172), “Penerimaan negara dari sektor pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka kemandirian pembiayaan

pembangunan”. Pemerintah sebagai pihak yang mengatur jalannya pembangunan nasional menggunakan azas desentralisasi agar terciptanya pembangunan yang

merata. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, pada pasal 1 angka 7 menjelaskan bahwa desentralisasi adalah penyerahan

wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik

Indonesia.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, membuat pemerintah daerah wajib menjalankan otonomi daerah yang merupakan

perpanjangan tangan dari pemerintah pusat untuk mewujudkan pembangunan nasional. Menurut Widharu (2009:1), “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan



kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan².

Tujuan dari terselenggaranya otonomi daerah diharapkan pemerintah daerah mampu memberikan peningkatan taraf hidup dan pelayanan kepada masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, sarana dan prasarana publik yang memadai.

Pemerintah daerah sebagai pihak yang mengatur pelaksanaan otonomi daerah menggunakan penerimaan daerah sebagai pembiayaan kebutuhan daerahnya.

Terdapat beragam sumber penerimaan daerah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, pada pasal 5 angka 2 menjelaskan bahwa sumber-sumber penerimaan daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, dan Lain-lain Pendapatan.

PAD masih menjadi andalan dalam membiayai kebutuhan daerah. PAD memiliki 4 sumber yaitu, Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah. Berdasarkan keempat sumber tersebut, yang memiliki kontribusi terhadap PAD menurut Ayuningtyas (2008:2), “salah satunya adalah pendapatan dari pajak daerah dan retribusi daerah, yang ditetapkan berdasarkan peraturan daerah masing-masing dengan mengingat dan memandang kemampuan daerah dalam penarikan pajak untuk penerimaan daerah”

Pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang digunakan sebagai salah satu komponen dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Menurut Mayasari (2009:1), “penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dibiayai dari APBD, sedangkan penyelenggaraan kewenangan pemerintah yang menjadi tanggung jawab negara dibiayai dari APBN.



Penerimaan pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Daerah dibagi dua kewenangan pengelolaan, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kota/Kabupaten. Pajak Provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas tanah dan Bangunan. Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi bagi PAD adalah pajak restoran.

Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta sebagai pemerintah daerah yang diberikan kuasa oleh pemerintah pusat dalam rangka pengelolaan potensi yang dapat dipungut pajaknya. Ruswandi (2009:2), menjelaskan bahwa “pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan pajak daerah sehingga memberikan pengaruh yang besar terhadap PAD”. Pengelolaan pajak daerah diserahkan kepada Badan yang membawahi bidang pajak daerah. Penamaan Badan yang mengelola pajak daerah di Jakarta yaitu Badan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tingkat Provinsi. BPRD mempunyai Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) pada kota Administrasi/Kabupaten yaitu, pertama Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Utara dan Kabupaten Kepulauan Seribu, kedua Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Pusat, ketiga Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Selatan, keempat Suku Badan



Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Timur, dan kelima Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Barat. (Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2016)

Jakarta dapat dikatakan sebagai pusat kegiatan perekonomian di Indonesia.

Pertumbuhan ekonomi di DKI Jakarta hingga tahun 2012 lebih tinggi bila dibandingkan dengan Jawa dan Bali, bahkan lebih tinggi dari pertumbuhan ekonomi nasional (Badan Pusat Statistik, 2013). Pertumbuhan tersebut tentunya dapat menjadikan Jakarta sebagai sasaran urbanisasi dan memiliki perkembangan di berbagai sektor, salah satunya pada sektor usaha jasa boga yang lebih dikenal dengan restoran. Restoran menjadi salah satu jenis usaha yang banyak terdapat di Jakarta dan semakin berkembang keberadaannya. Berikut adalah jumlah wajib pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta 2012-2016:

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Restoran, Hotel, Hiburan dan Parkir di DKI Jakarta

No	Jenis Pajak	2012	2013	2014	2015	2016
1	Pajak Restoran	4.231	4.963	6.043	7.027	8.109
2	Pajak Hotel	1.078	1.173	1.317	1.683	2.155
3	Pajak Hiburan	666	736	828	972	1.089
4	Pajak Parkir	643	757	895	1.034	1.139

Sumber: Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2017

Berdasarkan tabel di atas, jumlah wajib pajak tertinggi berasal dari jenis pajak restoran. Restoran termasuk pajak daerah yang diatur berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2011 tentang pajak restoran. Seiring dengan meningkatnya usaha restoran maka akan semakin tinggi penerimaan dari pajak



restoran, sektor ini dapat memberikan kontribusi yang cukup besar untuk pembiayaan kebutuhan daerah. Perkembangan usaha restoran dapat dilihat dari meningkatnya target dan realisasi penerimaan pajak restoran di DKI Jakarta pada tabel berikut:

Tabel 2 Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012 – 2016

(Dalam Jutaan Rupiah)

Keterangan	2012	2013	2014	2015	2016
Target	1.175.000	1.400.000	2.000.000	2.100.000	2.600.000
Realisasi	1.238.574	1.571.462	1.835.594	2.284.234	2.453.440
Presentase (%)	105,41	112,25	91,77	108,77	94,36

Sumber: Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2017.

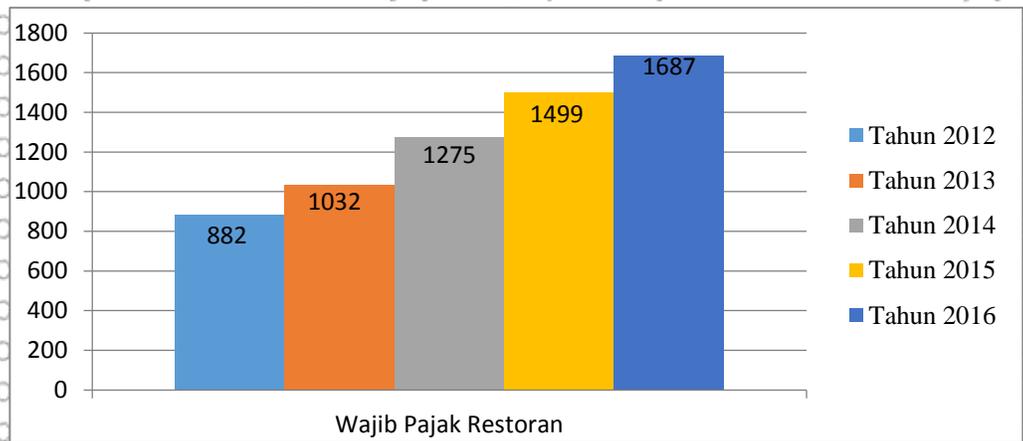
DKI Jakarta terbagi menjadi 5 wilayah kota administrasi dan 1 kabupaten administratif, yaitu kota administrasi Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Selatan dan Jakarta Barat, serta Kabupaten administratif Kepulauan Seribu.

Salah satu daerah di wilayah DKI Jakarta yang memiliki daya tarik untuk memulai usaha restoran adalah wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat. Kota Administrasi Jakarta Barat terus melakukan perombakan pembangunan salah satunya meningkatkan pusat perbelanjaan. Meningkatnya pembangunan ini kemungkinan akan menjadi faktor-faktor penunjang pendapatan daerah yang semakin bertambah pesat nantinya.

Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki potensi yang sangat besar pada sektor restoran, dikarenakan sebagian besar masyarakatnya konsumtif dan anak muda yang sebagian besar menghabiskan waktu untuk berkumpul di sebuah mall dan pertokoan restoran atau kafe. Kegiatan tersebut tentunya akan membuat usaha restoran memiliki



potensi untuk terus berkembang. Berikut ini adalah jumlah wajib pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat:



Gambar 1. Jumlah Wajib Pajak Restoran Di Kota Administrasi Jakarta Barat 2012-2016
Sumber: Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat, 2017

Berdasarkan pada gambar di atas, perkembangan wajib pajak restoran yang semakin meningkat dari tahun ke tahun membuat pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat melakukan peningkatan target penerimaan pajak restoran. Potensi tersebut tentunya mampu mendorong peningkatan PAD dari sektor pajak restoran.

Peningkatan jumlah target dan realisasi pajak restoran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat 2012-2016

(Dalam Jutaan Rupiah)

Keterangan	2012	2013	2014	2015	2016
Target	137.625	224.220	352.921	353.973	427.082
Realisasi	138.562	230.535	303.991	330.324	376.318
Presentase (%)	100,68	102,82	86,14	93,32	88,11

Sumber: Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat, 2017

Berdasarkan dari tabel di atas, target dan realisasi di Kota Administrasi Jakarta Barat setiap tahun mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, sehingga dapat



dikatakan Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat selalu berupaya untuk meningkatkan sumber pendapatan daerahnya dengan cara meningkatkan pendapatan dari sektor pajak restoran. Menurut Puspitasari (2012:7), “Peningkatan realisasi pajak restoran dari tahun ketahun belum dapat dijadikan pedoman dalam mengukur keberhasilan pemungutan pajak restoran yang telah dilakukan, cara menghitung efektivitas pemungutan pajak restoran dapat membantu dalam mengukur keberhasilan pemungutan pajak restoran” Berikut cara penghitungan efektivitas pemungutan pajak restoran :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pajak Restoran}}{\text{Target Pajak Restoran}}$$

Sumber: Halim (2002:129)

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Mahmudi (2010:143) menyatakan semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi, efektivitas yang dimaksud adalah seberapa besar realisasi penerimaan pajak restoran berhasil mencapai target yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu. Oz (2009:78) mendefinisikan efektivitas sistem informasi yaitu sejauh mana tujuan dapat tercapai, dengan demikian sistem ini dapat dikatakan efektif atau kurang efektif tergantung pada seberapa besar tujuan yang diperoleh, dan sejauh mana sistem tersebut dapat mencapai hasil yang lebih baik dari sistem sebelumnya.

Pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas organisasi salah satunya dengan model 7s yang dikemukakan Mckinsey Model 7s terdiri dari *Strategy*,



Structure, Style, System, Staff, Skills dan *Shared Value*. 7 faktor tersebut saling berhubungan satu dan yang lainnya, dimana efektivitas merupakan jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu.

Pengukuran efektivitas berdasarkan pertumbuhan pajak restoran dan efektivitas organisasi sangat penting dilakukan guna melihat apakah ada peningkatan dalam pengelolaan pajak restoran.

Tuntutan pada peningkatan penerimaan pajak menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Aminah (2014:4) menjelaskan bahwa

modernisasi sistem administrasi perpajakan merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui Sistem Informasi Perpajakan yang dikendalikan oleh *case management system* dengan berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT, e-*

Filing, e-Payment, Taxpayer's Account, e-Registration, dan e-counseling. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun

kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari reformasi administrasi perpajakan (Pandiangan, 2008:9). Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah penerapan sistem *online* dalam

pemungutan pajak restoran.

Penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran merupakan kebijakan yang diambil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Badan Pajak dan Retribusi Daerah dalam modernisasi administrasi perpajakan yang semakin penting

untuk mendukung kinerja Badan Pajak dan Retribusi Daerah dalam memudahkan



pengawasan terhadap data transaksi wajib pajak restoran melalui sistem *online*.

Penelitian Al-Gahtani (2004) menjelaskan bahwa suatu organisasi yang mempunyai kemampuan untuk mudah mengadopsi teknologi baru maka organisasi tersebut cenderung akan mempunyai tingkat penggunaan sistem informasi yang lebih efektif.

Pemungutan pajak menggunakan sistem *online* tidak hanya diterapkan pada pajak restoran, namun juga diterapkan pada pajak hotel, pajak hiburan dan pajak parkir.

Sistem *online* pajak restoran diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 224 Tahun 2012 tentang Pembayaran dan Pelaporan transaksi usaha pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir melalui *online system* dan mulai berlaku 1 Januari 2013. Pajak dengan sistem *online* diaplikasikan melalui *software* (perangkat

lunak) khusus yang di-*install* pada komputer kasir di sebuah restoran dan kafe. Sistem *online* tersebut menggantikan sistem pervorasi dengan menggunakan *bill*. Badan

Pajak dan Retribusi Daerah dalam menerapkan sistem pajak *online* bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai mitra yang membantu menyiapkan

server dan aplikasi yang ditempatkan pada *cash register* Wajib Pajak (*Inside Tax Edisi 14*, Maret 2013). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Badan Pajak dan

Retribusi Daerah juga bekerja sama dengan Telkomsigma dalam menyediakan alat pencatat transaksi elektronis bernama *Payment Online System* (POS) sehingga tidak

memberatkan wajib pajak untuk mengadakan atau membeli sendiri. Aplikasi sistem penerimaan data dan informasi laporan transaksi dapat langsung terhubung ke Badan

Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta dan dapat diakses secara *online*, sehingga dapat termonitor penerimaan pajaknya (dpp.jakarta.go.id, diakses pada 10 Juni 2016).



Penerapan sistem *online* pajak restoran merupakan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Wijaya dan Surendro (2006), transformasi bentuk layanan pemerintah menuju *e-government* memerlukan kondisi atau keadaan tertentu (*pre-condition*) yang mendukung terwujudnya capaian *e-government*. *Pre-condition* ini dapat diartikan sebagai *readiness* (kesiapan) dan perlu diukur baik dari sisi penyedia dalam menyiapkan server dan aplikasi atau *software* sebagai pendukung, maupun pengguna layanan dalam menggunakan internet dan aplikasi atau *software* untuk mengetahui keberhasilan implementasi *e-government* pada organisasi pemerintah terkait. Menurut Purwandani (2012), "*e-Readiness* adalah pemerinkatan untuk menilai tingkat kesiapan suatu negara dalam pemanfaatan teknologi informasi". Lebih lanjut menurut Stevanus Wisnu W dalam Purwandani (2012:13), "pencapaian keberhasilan pemerintah untuk mencapai tahap *e-government* dalam tingkat tertentu dipengaruhi oleh *e-Readiness* pemerintah maupun masyarakat pengguna".

Mengacu pada penelitian sebelumnya, penerapan sistem *online* pajak restoran di Provinsi DKI Jakarta menurut Sunandar (2012) telah memberikan peningkatan penerimaan pajak dari hasil pengawasan sistem *online* pajak yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta sehingga penerapan sistem *online* pajak restoran telah memenuhi azas efisiensi dalam pemungutan pajak. Penelitian Samudera (2012) mengenai efektivitas penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta berdasarkan analisis teori 7S *Frameworks* (*Strategy, Structure, System, Shared*



Values, Style, Staff and Skills) menunjukkan bahwa sistem *online* sudah berjalan dengan efektif.

Berdasarkan jenis usaha restoran yang semakin meningkat setiap tahunnya dan target penerimaan pajak restoran yang cukup besar membuat Badan Pajak dan Retibusi Daerah melakukan upaya dengan penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran demi mewujudkan kemudahan dalam membayar dan demi mewujudkan administrasi perpajakan berbasis *online* guna mengefektifkan penerimaan pajak. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran Berbasis *Online* di Kota Administrasi Jakarta Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas implementasi pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online* di Kota administrasi Jakarta Barat?
2. Bagaimana tingkat efektivitas implementasi pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas implementasi pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat



2. Untuk mengetahui tingkat efektivitas implementasi pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan masukan mengenai efektivitas pemungutan pajak restoran berbasis *online*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan kegiatan penelitian yang serupa dalam lingkup penelitian yang lebih luas dimasa depan.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan kepada pihak yang membuat kebijakan yaitu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Administrasi Jakarta Barat mengenai efektivitas pemungutan pajak restoran berbasis *online*.

E. Sistematika Penelitian

Proposal penelitian ini terdiri dari tiga bab dan beberapa sub bab. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari lima subbab. Pertama, latar belakang efektivitas pemungutan pajak restoran berbasis *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Kedua, rumusan masalah penelitian. Ketiga, tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Keempat, kontribusi penelitian yang meliputi kontribusi akademis dan kontribusi praktis. Kelima, sistematika pembahasan dalam penelitian.



BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan dan judul yang diangkat oleh peneliti. Penelitian tersebut dapat menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pendekatan yang digunakan, jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, instrumen penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, proses penelitian, dan batasan penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data penelitian dan pembahasan yang merupakan inti dari penyusunan skripsi ini

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang nantinya dapat dijadikan masukan baik untuk pemerintah maupun acuan penelitian yang selanjutnya



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil	Relevansi
1	Andaria, 2011, "Analisis Efektivitas dan Kontibusi Pajak Hotel Bagi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah".	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif	1. Menganalisis tingkat efektivitas penerimaan pajak hotel, target dan realisasi pajak daerah dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi 2. Kontribusi pajak hotel bagi pajak daerah	Tingkat efektivitas pajak hotel di Kabupaten Malang memiliki rata-rata tingkat efektivitas pada tahun 2011-2014 sebesar 134,38% yang tergolong kriteria sangat efektif.	Mengukur tingkat efektivitas pajak daerah
2	Samudera, 2012, "Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta".	Kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif	1. Menganalisis efektivitas dari penerapan sistem <i>online</i> dalam pemungutan pajak hiburan di provinsi DKI Jakarta 2. Menganalisis hambatan yang ditemui pada penerapan sistem <i>online</i> dalam	Analisis organisasi 7S <i>Frameworks</i> pada penerapan sistem <i>online</i> dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan efektif.	Mengukur tingkat efektivitas sistem <i>online</i> dalam pemungutan pajak daerah



Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian dari Andaria (2011) terletak pada fokus penelitian yaitu menganalisis efektivitas dan kontribusi pajak hotel, sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu efektivitas pajak restoran.

Perbedaan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian dari Samudera (2012) terletak pada objek yang diteliti. Objek penelitian Samudera (2011) yaitu menganalisis efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta, sedangkan yang dilakukan peneliti yaitu efektivitas pemungutan pajak restoran berbasis *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Perbedaan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian dari Sunandar (2012) terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian Sunandar yaitu mengevaluasi penerapan sistem *online* pajak restoran, pajak hotel, dan pajak hiburan sedangkan fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu efektivitas pemungutan pajak restoran sebelum dan setelah diresmikan sistem *online*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian dari Lellya dan Afiyah (2016) terdapat pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian Lellya dan Afiyah di kota Cirebon sedangkan yang dilakukan oleh peneliti di Kota Administrasi Jakarta Barat.

B. Konsep Perpajakan

1. Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu bentuk kontribusi dari rakyat kepada negara dalam rangka sebagai pembiayaan kehidupan rumah tangga negara. Terdapat beragam definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli di bidang

perpajakan, namun tetap mempunyai tujuan yang sama. Berikut adalah definisi pajak menurut para ahli :

Tabel 5 Definisi Pajak

No.	Definisi	Sumber
1	“Turan rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.	Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1)
2	“Turan kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan”	Adriani dalam Waluyo (2011:2)
3	“peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment”.	Resmi (2012:1)
4	“Pajak adalah iuran atau prestasi dari masyarakat kepada pemerintah yang bersifat memaksa dan dengan tidak ada kontraprestasi yang jelas dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.	Simanjuntak dan Mukhlis (2012:12)

Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli di bidang perpajakan, maka dapat diketahui bahwa :

- a. Pajak adalah iuran wajib yang dipungut berdasarkan undang-undang perpajakan
- b. Pemungutan pajak tidak disertai dengan imbalan secara langsung
- c. Pajak dihimpun oleh negara dan digunakan untuk membiayai pengeleluaran umum pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas





2. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Rahayu dan Suhayati (2010:3) merupakan kegunaan dan manfaat pokok pajak sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak dapat dikatakan menjadi salah satu tumpuan penerimaan negara, diharapkan akan banyak pembangunan yang dapat terlaksana sesuai dengan tujuan negara.

Pajak memiliki fungsi dalam penggunaannya. Fungsi pajak menurut menurut Suandy (2011:12) dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Fungsi *Budgetair* (Penerimaan)

Yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara

b. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

Yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu baik dibidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

Berdasarkan penjabaran di atas dapat diketahui bahwa fungsi pajak terdiri dari dua fungsi yaitu fungsi pengatur yang lebih sering disebut dengan *regulerend* dan fungsi pembiayaan atau lebih dikenal dengan istilah *budgetair*. Fungsi pajak tersebut merupakan tujuan dipungutnya pajak dari masyarakat. Selanjutnya pajak yang masuk ke kas Negara digunakan untuk memakmurkan dan mensejahterakan rakyat.

3. Jenis Pajak

Jenis pajak dikelompokkan menjadi 3 golongan, yaitu jenis pajak menurut golongan, jenis pajak menurut sifat dan jenis pajak menurut lembaga yang memungutnya (Resmi, 2014:7):

a. Menurut Golongan :

1) Pajak langsung

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung langsung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

2) Pajak tidak langsung

Pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga yang terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnnya pajak

b. Menurut Sifat :

1) Pajak subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya

2) Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal

c. Menurut Lembaga Pemungut :

1) Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara

2) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten atau kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Adanya pengelompokan pajak ini menentukan arah dari pemungutan itu sendiri karena berkaitan dengan apa dan siapa yang berhak untuk memungut.

Pengelompokkan pajak berdasarkan jenisnya akan membantu masyarakat memahami perpajakan secara mendalam. Pengelompokan pajak juga dapat memudahkan masyarakat mengenai pengertian lebih lanjut tentang perpajakan di Indonesia.

4. Tata Cara pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak merupakan hal-hal yang berkaitan dengan dijalankannya prosedur pengenaan pajak pada suatu objek pajak. Menurut Mardiasmo (2011:6) tata cara pemungutan pajak meliputi hal-hal dibawah ini:

a. Stelsel Pajak

1) Stelsel nyata (*riil* stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.

2) Stelsel anggapan (*fictive* stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama



dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak terutang untuk tahun pajak berjalan.

3) Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

b. Sistem Pemungutan Pajak

1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

3) *With holding system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Pada sistem pemungutan pajak di Indonesia, masyarakat diharapkan lebih berperan aktif dalam setiap urusan perpajakannya. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan mendorong masyarakat aktif pada setiap urusan perpajakannya agar mereka paham tentang mekanisme perpajakan dan membuat masyarakat lebih patuh dan taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.

C. Pajak Daerah

1. Pengertian Pajak Daerah

Pajak Daerah merupakan merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhan dalam rangka pembangunan daerah. Berikut adalah definisi pajak daerah menurut para ahli:



Tabel 6 Definisi Pajak Daerah

No.	Definisi	Sumber
1	“Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah, pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah”.	Siahaan (2005:10)
2	“Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing”.	Resmi (2014:8)
3	“Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah”.	Waluyo (2011:12)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pajak daerah merupakan kewajiban yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang untuk membiayai keperluan daerah dengan tujuan untuk memakmurkan rakyat tanpa langsung memperoleh kontraprestasi yang diberikan pemerintah daerah kepada wajib pajak di daerah tersebut.

2. Prinsip dan Kriteria pajak Daerah

Pajak Daerah memiliki prinsip dan kriteria sebagai dasar pelaksanaan pemungutan pajak. Siahaan (2006:197) menyebutkan bahwa prinsip-prinsip umum perpajakan daerah yang baik pada umumnya tetap sama, yaitu harus memenuhi kriteria umum tentang perpajakan daerah. Pajak daerah memiliki beberapa kriteria tertentu yang mendasari pelaksanaan pemungutannya. Menurut Sidik (2002:2) kriteria umum tentang perpajakan daerah sebagai berikut:

- a. Prinsip memberikan pendapatan yang cukup dan elastis, artinya dapat mudah naik turun mengikuti naik/turunnya tingkat pendapatan masyarakat.
- b. adil dan merata secara vertikal, artinya sesuai dengan tingkatan kelompok masyarakat dan horisontal artinya berlaku sama bagi setiap anggota kelompok masyarakat sehingga tidak ada yang kebal pajak.
- c. administrasi yang fleksibel artinya sederhana, mudah dihitung, pelayanan memuaskan bagi si wajib pajak.



Sedangkan menurut Davey dalam Fuad (2010:266) terdapat empat kriteria pajak daerah. Keempat kriteria tersebut adalah:

a. Kecukupan dan Elastisitas

Kecukupan yang dimaksud adalah sumber pendapat tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Sedangkan yang dimaksud dengan elastis adalah kemampuan untuk menghasilkan tambahan pendapatan agar dapat menutup tuntutan yang sama atas kenaikan pengeluaran pemerintah daerah, dan dasar pengenaan pajaknya berkembang secara otomatis.

b. Pemerataan

Dengan menggunakan prinsip keadilan. Prinsip keadilan ini adalah bahwa beban pemerintah haruslah dipikul oleh semua golongan dalam masyarakat sesuai dengan kekayaan dan kesanggupan masing-masing golongan.

c. Kemampuan Administratif

Suatu administrasi yang baik dan fleksibel dimana pemungutan pajak harus sederhana, mudah dihitung, dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi Wajib Pajak.

d. Kesepakatan Politik

Digunakan dalam mengenakan pajak, menetapkan tarif pajak, siapa pihak yang harus membayar dan penetapan pajaknya, memungut pajak secara fisik, dan memaksakan sanksi terhadap para pelanggarnya.

Prinsip dan kriteria pajak daerah merupakan dasar dalam pemungutan pajak daerah. Pemungutan pajak daerah hendaknya dapat memberikan manfaat, keadilan serta kepastian hukum agar pelaksanaan pemungutan dapat berjalan dengan efektif.

3. Ciri-Ciri Pajak Daerah

Berdasarkan prinsip dan kriteria yang telah disebutkan di atas, ciri-ciri pajak daerah yang dikemukakan oleh Siahaan (2009:7) adalah sebagai berikut:

a. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

b. Pembayaran pajak harus masuk kepada kas Negara, yaitu kas pemerintah pusat atau pemerintah daerah (sesuai dengan jenis pajakyang dipungut).

c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diperoleh pembayar pajak). Dengan kata lain, tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individu.





- d. Penyelenggaraan pemerintahan secara umum merupakan manifest kontra prestasi dari Negara kepada pembayar pajak.
- e. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang menurut peraturan perundang-undangan pajak dikenakan pajak.
- f. Pajak memiliki sifat dapat dipaksakan. Artinya, wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Dapat dikenakan sanksi, baik sanksi pidana maupun denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan menurut Fuad (2010:267) menyebutkan perlu adanya ciri-ciri tertentu pada pajak daerah. Ciri-ciri tersebut yaitu :

- a. Pajak daerah secara ekonomis dapat dipungut, artinya adalah penerimaan pajak harus lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk melakukan pemungutan pajak tersebut
- b. penerimaan pajak harus relatif stabil. Artinya adalah pemungutan pajak tidak berfluktuasi terlalu besar. Fluktuasi terlalu besar yang dimaksud adalah tidak terjadi peningkatan secara drastis atau penurunan yang tajam
- c. *Tax base* harus berdasarkan perpaduan antara prinsip kemampuan (*benefit*) dengan kemampuan untuk membayar (*ability to pay*).

Berdasarkan ciri-ciri pajak daerah, pajak daerah dihimpun dari masyarakat untuk membiayai keperluan daerah. Hal ini dimaksudkan agar pajak daerah bukan menjadi beban bagi masyarakat, melainkan sebuah kewajiban.

4. Jenis Pajak Daerah

Ada beberapa jenis pajak daerah yang terdapat di Indonesia. Sunarto (2005:16) menjelaskan dapat dibagi menjadi 2, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Jenis pajak tersebut antara lain :

a. Pajak Provinsi:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemorotor
- 4) Pajak Air Permukaan; dan
- 5) Pajak Rokok

b. Pajak Kabupaten/Kota:

- 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 Pedesaan dan Perkotaan
- 11) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Selanjutnya jenis-jenis pajak daerah tersebut digunakan sebagai objek pajak daerah dalam pengenaan pajak daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

5. Subjek Pajak

Subjek Pajak adalah orang pribadi atau Badan yang dapat dikenakan Pajak.

Orang pribadi yang dimaksud adalah seseorang yang menurut peraturan peundang-undangan telah memiliki syarat untuk dikenakan pajak. Badan menurut Resmi (2012:19) yaitu “sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha atau tidak yang menurut undang-undang dapat dikenakan pajak.

Orang pribadi dan badan tersebut yang sesuai dengan undang-undang perpajakan dikatakan sebagai Wajib Pajak. Kemudian menurut Resmi (2012:18), “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Masa Pajak dan Tahun Pajak

Masa pajak menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menghitung, menyettor dan melaporkan pajak yang terutang. Tahun pajak yaitu jangka waktu dalam 1 (satu) tahun kalender. Menurut Waluyo (2011:23) Masa Pajak adalah jangka waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyettor, melaporkan pajak yang teutang dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perundang-undangan. Masa Pajak adalah jangka waktu 1 (satu) bulan atau jangka waktu lain yang diatur dengan Peraturan Kepala Daerah paling lama 3 (tiga) bulan



kalender, yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan pajak yang terhutang.

Tahun Pajak menurut Waluyo (2011:23) adalah jangka waktu satu tahun kalender, kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. Masa Pajak dan Tahun Pajak memiliki kesamaan fungsi yaitu sebagai acuan waktu bagi Wajib Pajak untuk melakukan kegiatan perpajakannya. Jika Wajib Pajak tidak mentaati waktu untuk melakukan kewajiban perpajakannya maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

D. Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak dihimpun dari pajak dalam negeri dan pendapatan pajak dari luar negeri. Surantono dalam Azman dan Lena, (2013:164) menyebutkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan pajak yang sesuai dengan yang diharapkan. Faktor-faktor tersebut seperti :

- 1. Kesadaran hukum untuk membayar pajak
Kesadaran hukum yang dimaksud adalah kesadaran Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya tepat waktu.
- 2. Besarnya jumlah uang
Besarnya jumlah uang merupakan faktor lain yang mempengaruhi penerimaan pajak. Semakin besar jumlah uang maka akan semakin kecil keinginan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya.
- 3. Disiplin kerja petugas pemungut pajak
Kinerja petugas menjadi faktor lainnya yang mempengaruhi penerimaan pajak. Jika tingkat kedisiplinan pemungut pajak dalam rangka memungut pajak masih rendah, maka penerimaan pajak juga akan rendah.
- 4. Pengawasan dalam penerimaan pajak
Keengganan membayar pajak merupakan salah satu faktor dari penghindaran pajak sehingga pengawasan terhadap pembayaran pajak harus dilakukan. Selain itu perlunya pengawasan terhadap petugas pajak untuk mencegah adanya permainan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang memungkinkan berkurangnya penerimaan pajak.

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan asli daerah. Akbar (2015:24) menjelaskan tentang sumber penerimaan daerah, antara lain :





1. Pendapatan Asli Daerah
2. Dana Perimbangan; dan
3. Lain-lain Pendapatan

Selain itu juga terdapat komponen penyusun Pendapatan Asli Daerah.

Akbar (2015:4) membagi komponen penyusun Pendapatan Asli Daerah menjadi:

1. Pajak Daerah
2. Retribusi Daerah
3. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan
4. Lain-lain PAD Yang Sah

Menurut Khairunnisa (2011:240-241) cara untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah yaitu dengan meningkatkan promosi pariwisata dan keberadaan hotel dan restoran, memanfaatkan kebijakan otonomi daerah seluas-luasnya dengan menggunakan SDM yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian dalam pemungutan pajak dapat meningkatkan partisipasi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan pemungutan pajak melalui penyuluhan terhadap Wajib Pajak.

E. Pelayanan Pajak Online

Seiring perkembangan teknologi informasi dan sistem informatika yang semakin pesat, Direktorat Jendral Pajak (DJP) juga mengkomodir serta menerapkannya berupa pelayanan dalam jaringan (*daring*) atau secara *online* yang disebut *e-Tax*. *E-Tax* yang dimaksud yaitu sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP secara elektronik untuk melayani masyarakat. Menurut Pandiangan (2014: 38-39) beberapa *e-Tax* yang sudah ada yaitu

1. E-Registration adalah sistem pendaftaran wajib pajak dengan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui internet yang berhubungan langsung secara *online* dengan DJP.
2. E-NPWP (Nomor Pokok Wajib pajak) merupakan aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara massal bagi karyawan
3. E-Payment adalah sistem pembayaran pajak yang dilakukan wajib pajak secara elektronik yang terhubung dengan tempat pembayaran pajak.



4. E-SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh DJP.

5. E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website DJP (www.pajak.go.id) maupun penyedia jasa aplikasi atau *Aplication Service Provider (ASP)*.

Pelayanan pajak *online* merupakan upaya penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Teknologi informasi yang berkualitas merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Langkah DJP terhadap upaya tersebut dilakukan guna mengantisipasi perkembangan teknologi informasi di dunia bisnis maupun sektor publik, dengan meninggalkan sistem administrasi secara manual yang dapat dikatakan tidak efektif dan efisien, disamping itu juga akan meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat yang diharapkan akan mendorong jumlah wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatnya penerimaan pajak serta terciptanya *Good Governance*.

F. Pajak Restoran

Istilah restoran merupakan kegiatan atau usaha yang menyajikan makanan dan minuman. Soekresno (2000:16) menjelaskan restoran merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Lebih lanjut menurut Siahaan (2009:327-328) restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering.

Pajak restoran dapat digolongkan sebagai pajak tidak langsung, dimana pengenaannya berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Siahaan (2009:329-330), menyatakan bahwa objek pajak restoran adalah

pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan yang disediakan restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat maupun di tempat lain. Subjek pajak restoran menurut Siahaan dalam Memah (2013:876) adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan atau minuman dari restoran.

Menurut Siahaan (2009:331-333), menyatakan bahwa dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Jika pembayaran dipengaruhi oleh hubungan istimewa, harga jual atau penggantian dihitung atas dasar harga pasar yang wajar pada saat pembelian makanan dan atau minuman. Tarif pajak restoran ditetapkan paling tinggi 10% (sepuluh persen) dan ditetapkan dengan Peraturan Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 tahun 2011 tentang pajak restoran. Siahaan (2009:332-333)

menyatakan perhitungan pajak restoran adalah sesuai dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif pajak} \times \text{Jumlah Pembayaran yang diterima} \\ &\quad \text{Atau yang seharusnya diterima restoran} \end{aligned}$$

Pajak restoran memiliki kesamaan dalam penetapan masa pajak dengan pajak daerah lainnya di wilayah DKI Jakarta. Masa pajak yang dikenakan atas pajak restoran adalah 1 (satu) bulan takwim. Bagian dari bulan dihitung satu bulan penuh. Artinya jika restoran beroperasi pada saat bulan berjalan, maka pengenaan pajak restoran dihitung untuk satu bulan tersebut.

G. Efektivitas

1. Pengertian

Efektivitas merupakan hubungan antara target yang ditentukan dengan realisasi yang diperoleh, semakin besar target yang ditentukan maka semakin besar realisasi yang diperoleh. Steers (1985:87) menjelaskan bahwa efektifitas



adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem sebagai sumber daya dan sarana tertentu untuk mengambil tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar pada pelaksanaannya. Menurut Ulum (2005:294) efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, apabila organisasi tersebut telah berhasil mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan efektif.

2. Ukuran Efektivitas

Steers (2005) mengemukakan ukuran-ukuran efektifitas yang univariasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Efektivitas Keseluruhan, yaitu sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasarannya.
- b. Kualitas, yaitu kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan organisasi.
- c. Produktivitas, yaitu kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi.
- d. Kesiagaan, yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan sesuatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
- e. Efisiensi, yaitu nisbah yang mencerminkan perbandingan beberapa aspek unit terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
- f. Laba atau penghasilan, yaitu penghasilan atas penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan organisasi dilihat dari sudut pandang pemilik.
- g. Pertumbuhan, yaitu suatu perbandingan antara keadaan sekarang dengan keadaan masa lalunya.
- h. Pemanfaatan Lingkungan, yaitu batas keberhasilan organisasi berinteraksi dengan lingkungannya, memperoleh sumber daya yang langka dan berharga yang dilakukannya untuk operasi yang efektif
- i. Stabilitas, yaitu pemeliharaan struktur, fungsi, dan sumber daya sepanjang waktu, khususnya dalam periode-periode sulit.





- j. Perputaran atau keluar masuknya pekerja, yaitu frekuensi atau jumlah pekerja yang keluar atas permintaannya sendiri.
- k. Kemangkiran, yaitu frekuensi kejadian pekerja bolos dari pekerjaan.
- l. Kecelakaan, yaitu frekuensi-frekuensi dalam pekerjaan yang berakibat kerugian waktu untuk turun-mesin atau waktu pertumbuhan/perbaikan.
- m. Semangat kerja, yaitu kecenderungan anggota organisasi berusaha keras mencapai tujuan dan sasaran organisasi termasuk perasaan terikat.
- n. Motivasi, yaitu kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan.
- o. Kepuasan, yaitu tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.
- p. Penerimaan tujuan organisasi, yaitu diterimanya tujuan organisasi oleh setiap pribadi dan oleh unit-unit dalam organisasi.
- q. Kepaduan konflik-konflik kompak, yaitu dimensi berkutub dua.
- r. eluesan adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
- s. penilaian oleh pihak luar, yaitu penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi kepada mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungannya.

Ukuran efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini menimbang dari berbagai ukuran efektivitas yang univariasi yaitu menggunakan efektivitas pertumbuhan. Pertumbuhan pajak restoran dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Pertumbuhan Pajak Restoran} = \frac{X_t - X_{(t-1)}}{X_{(t-1)}} \times 100\%$$

Sumber: Halim, (2004:163)

Keterangan:

X_t : realisasi pajak restoran tahun tertentu

$X_{(t-1)}$: realisasi pajak restoran tahun sebelumnya

Setelah menghitung pertumbuhan pajak restoran, kemudian di klasifikasi berdasarkan kriteria laju pertumbuhan pajak restoran yang dikemukakan oleh

Halim (2007:163) pada tabel berikut:

Tabel 7 Kriteria Laju Pertumbuhan Pajak

No	Presentase	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat berhasil
2	70% - 85%	Berhasil
3	55% - 70%	Cukup Berhasil
4	30% - 55%	Kurang Berhasil
5	Kurang dari 30%	Tidak Berhasil

Ukuran tersebut digunakan dalam penelitian ini dikarenakan lebih mudah dalam mengukur tingkat efektivitas berdasarkan pertumbuhan pajak restoran dengan cara membandingkan antara realisasi penerimaan tahun tertentu dengan realisasi penerimaan tahun sebelumnya.

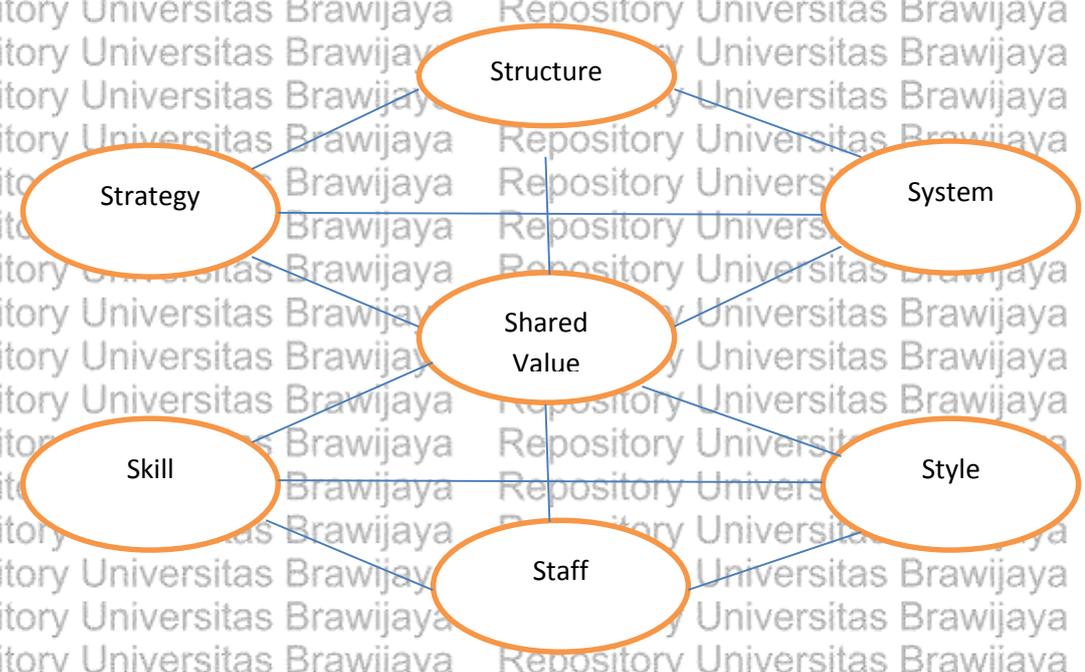
3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi dapat diukur dengan beberapa pendekatan.

Pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur organisasi salah satunya adalah Model 7s *Frameworks* yang dikemukakan oleh McKinsey. Model 7s *frameworks* merupakan alat yang digunakan untuk menganalisis aspek internal organisasi dengan menggunakan 7 faktor kunci. 7 faktor tersebut dikategorikan menjadi 2 yaitu *hardware* yang terdiri dari *Strategy*, *Structure*, dan *software* yang terdiri dari *style*, *staff*, *skills* dan *Shared Value*. Ketujuh faktor tersebut saling berkaitan dengan yang lainnya agar dapat mencapai efektivitas dalam organisasi.

Model 7s *frameworks* dapat dilihat pada gambar berikut ini:





Gambar 2. Model 7S Frameworks
 Sumber: McKinsey dalam Samudera (2012:31)

Berikut adalah penjelasan dari ketujuh unsur Model 7S Frameworks:

a) *Strategy*

Stoner dan Co dalam Samudera (2012:31) menyatakan bahwa strategi adalah program luas untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut strategi yang digunakan yaitu perencanaan dan pengambilan keputusan. Dalam Model 7s frameworks, strategi dapat dikatakan efektif apabila faktor strategi dapat berjalan selaras dengan keenam faktor lainnya. Strategi yang diterapkan Badan Pajak dan Retribusi Daerah yaitu penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran. Sistem *online* tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

b) *Structure*

Struktur identik dengan organisasi, karena secara umum pengorganisasian menghasilkan sebuah struktur organisasi. Menurut Puspoprano dalam Zakiyudin (2012:1) Organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerja sama



untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi mempunyai dua pengertian umum yang menandakan suatu kelompok fungsional serta berkenaan dengan proses pengorganisasian merupakan suatu cara dimana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara setiap anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa organisasi yaitu sekelompok manusia yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu, sehingga setiap anggota organisasi mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing. Struktur organisasi berdasarkan penjelasan tersebut yang berkaitan dengan pembagian kerja atau spesialisasi kegiatan.

c) *System*

Sistem merupakan suatu kelompok elemen-elemen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Menurut McLeod dalam Zakiyudin (2012:5) sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem dalam pengelolaan pajak daerah merupakan rangkaian kegiatan administrasi pajak daerah. Rangkaian kegiatan tersebut meliputi pendaftaran, penghitungan, penyetoran dan pelaporan pajak.

d) *Stytle*

Gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja suatu organisasi, dimana proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemimpin organisasi. Kepemimpinan menurut Thoha (2012:121) yaitu aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain yang diarahkan agar tercapainya suatu tujuan tertentu. Handoko dalam Samudera (2012:33) menyebutkan bahwa pendekatan perilaku pemimpin terbagi menjadi 2, pertama yaitu pendekatan



perilaku yang menekankan pada fungsi yang dilakukan pemimpin agar organisasi berjalan efektif dan yang kedua adalah pendekatan yang memusatkan pada gaya kepemimpinan dalam hubungan dengan bawahannya.

e) *Staff*

Samudera (2012:34) mendefinisikan staf adalah pejabat atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi yang secara nyata melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan organisasi tersebut. Keberhasilan organisasi ditentukan berdasarkan kemampuan pegawai secara kualitas dan kuantitas dalam memanfaatkan potensi secara maksimal. Menciptakan situasi dan kondisi kerja yang baik dapat memaksimalkan kemampuan staf, sehingga diharapkan dapat memotivasi staf untuk bekerja lebih baik lagi

f) *Skill*

Skill atau keterampilan merupakan kemampuan karyawan organisasi untuk dapat bekerja dengan baik, keterampilan tersebut diperlukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam organisasi dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dapat menambah pengetahuan, sedangkan pelatihan dapat menambah keterampilan kerja. Kemampuan seseorang dalam pelaksanaan tugas pengelolaan pajak daerah dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan.

g) *Shared Value*

Share Value atau nilai-nilai kebersamaan merupakan inti dari model *7s frameworks* karena berkaitan dengan nilai-nilai inti organisasi. Nilai-nilai kebersamaan dalam organisasi identik dengan budaya organisasi yang mencakup pemahaman penting seperti, norma, sikap dan keyakinan yang



dimiliki organisasi. Nilai kebersamaan dalam organisasi dapat berupa visi dan misi organisasi

4. Efektivitas Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi. Menurut Hall (2001) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai, dengan demikian dalam rangka menggunakan aplikasi dari sistem informasi tersebut maka organisasi akan mendapat banyak manfaat dari kecanggihan sistem informasi. Penggunaan sistem informasi dalam organisasi pemerintah terkait merupakan peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak dengan membangun sistem *online* yang menyangkut *e-payment* (pembayaran pajak), *e-registrastion* (Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak), serta *e-filing* (pelaporan Surat Pemberitahuan atau SPT) sehingga dapat diketahui penggunaan sistem *online* tersebut akan bermanfaat bagi semua pihak antara wajib pajak dan petugas pajak (fiskus).

Efektivitas sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi sistem informasi yang di miliki untuk mencapai tujuan (Simatupang dan Akib, 2007). Oz (2009:78) menjelaskan efektivitas sistem informasi adalah sejauh mana tujuan tercapai, dengan demikian sistem informasi dapat dikatakan efektif atau kurang efektif tergantung pada seberapa besar tujuan yang diperoleh. Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila organisasi tersebut telah mencapai atau melebihi target yang sudah ditentukan. Untuk menghitung tingkat efektivitas yang berkaitan dengan perpajakan yaitu:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Sumber: Halim (2002:129)

Setelah dihitung dalam presentase kemudian dapat diklasifikasikan seberapa besar tingkat efektivitas pemungutan pajak restoran berdasarkan kriteria berikut ini:

Tabel 8. Klasifikasi Kriteria Efektivitas

No.	Persentase (%)	Kriteria
1	>100	Sangat Efektif
2	90-100	Efektif
3	80-90	Cukup Efektif
4	60-80	Kurang Efektif
5	<60	Tidak Efektif

Sumber: Munir, dkk, (2004:151)

Berdasarkan rumus tersebut dapat diketahui tingkat efektivitas penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat. Tabel diatas juga menjelaskan bahwa kriteria dengan presentase lebih dari 100% maka tergolong dalam kriteria sangat efektif, selanjutnya 90%-100% tergolong dalam kriteria efektif, kemudian 80%-90% tergolong dalam kriteria cukup efektif, rentang 60%-80% tergolong kurang efektif, dan kurang dari 60% dapat dikatakan tidak efektif.

H. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem informasi manajemen yang menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap yang disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi,



manajemen, dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Biasanya sistem informasi manajemen menghasilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara kordinasi dan menyediakan infromasi untuk operasi organisasi.

Definisi Sistem Informasi Manajemen menurut Davis dalam Gaol (2002:15) adalah sebuah kesatuan, sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi.

Menurut McLeod dan George (2008:12) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Sistem informasi manajemen memiliki karakteristik, karakteristik sistem informasi manajemen menurut Turban dalam Zakiyudin (2012:20), adalah:

- a. Beroperasi pada tugas tugas yang terstruktur, yakni pada lingkungan yang telah mendefinisikan hal-hal berikut secara tegas dan jelas: prosedur, aturan pengambilan keputusan dan arus informasi.
- b. meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya.
- c. menyediakan laporan dan kemudahan akses yang berguna untuk pengambilan keputusan tetapi tidak secara langsung (manajer menggunakan laporan dan informasi, dan membuat kesimpulan-kesimpulan tersendiri untuk melakukan keputusan).

Dalam suatu sistem infomasi, menurut Zakiyudin (2012:13) terdapat komponen-komponen seperi:

- a. *Hardware* (perangkat keras), mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.
- b. *Software* (perangkat lunak), yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk memproses data.
- c. *Databasse* (basis data), adalah sekumpulan tabel, hubungan an lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
- d. Prosedur, adalah sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- e. Personil atau Orang, adalah semua pihak yang bertanggungjawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan dan penggunaan keluaran sistem informasi.

f. Jaringan komputer dan Komunikasi data, merupakan sistem penghubung yang memungkinkan sumber (resource) dipakai secara bersama atau diakses sejumlah pemakai.

Kemajuan teknologi informasi dapat dikatakan sangat pesat, sehingga pemerintahan mempunyai peranan penting dalam menentukan kemajuan suatu negara. Salah satu yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi adalah *e-Government*. Menurut Wardiana (2002), pada intinya *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Lebih lanjut Forman (2005) mendefinisikan *e-Governement* secara lebih spesifik lagi yakni penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan.

E-Government dapat dikembangkan lebih luas ke *e-Governance*. Menurut Heeks (2001a:2) *E-Governance* diartikan sebagai pemanfaatan Information and Communication Technology (ICT) untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan *e-Governance* mencakup:

- a. *e-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya
- b. *e-Citizen & e-Service*: menghubungkan antara masyarakat dan pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanan publik
- c. *e-Society*: membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan phak bisnis.

Berdasarkan penjelasan tersebut diharapkan pemerintah dapat lebih efektif dan efisien. efektif dalam arti dapat bekerja lebih baik dan inovatif. Selain itu efisien dalam arti dapat menekan biaya yang dikeluarkan, sehingga dapat berbuat lebih banyak dan dapat bekerja lebih cepat.

I. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang dilakukan oleh peneliti adalah berawal dari kegiatan magang yang dilakukan di Suku Dinas Pelayanan Pajak Kota



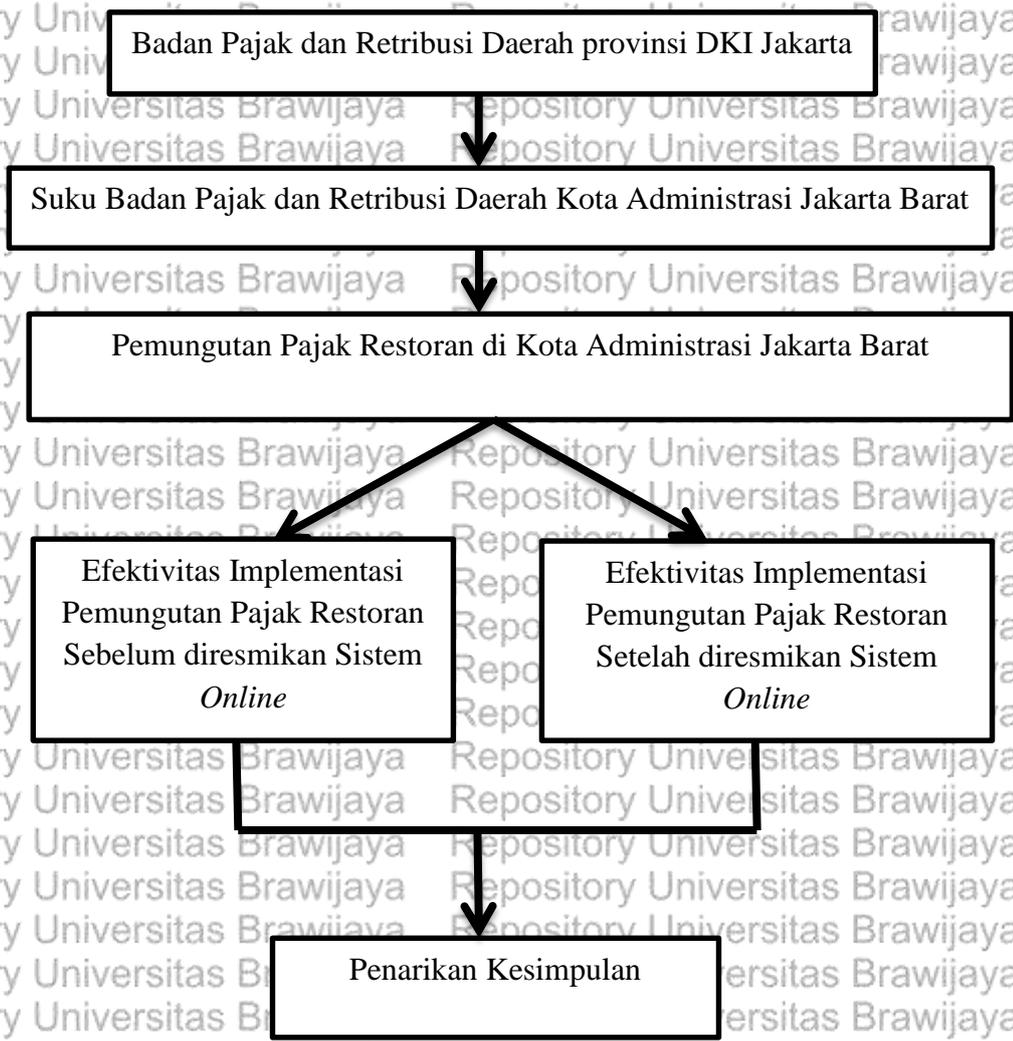
Administrasi Jakarta Barat. Melihat banyaknya jenis usaha restoran dan semakin meningkat setiap tahunnya, membuat Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat meningkatkan target penerimaan.

Penerimaan pajak restoran dapat dikatakan belum efektif, dikarenakan sebagian besar tidak sesuai antara target penerimaan dengan realisasi penerimaan.

Salah satu upaya pemerintah daerah DKI Jakarta yaitu dengan menerapkan sistem *online* pajak restoran. Sistem ini sejalan dengan tuntutan masyarakat yang menginginkan pengelolaan pajak lebih transparan dan akuntabel. Penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran dimaksudkan agar mengefektifkan penerimaan pajak restoran.

Berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti akan mengukur tingkat efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat yang dilakukan oleh Suku Dinas Pelayanan Pajak Kota Administrasi Jakarta Barat. Peneliti akan mengkaji pelaksanaan dan proses penerapan sistem *online* pajak restoran yang dilakukan para pegawai di Suku Dinas Pelayanan Pajak Kota Administrasi Jakarta Barat dalam rangka mencapai efektivitas penerimaan pajak daerah dari usaha restoran. Diharapkan, dari hasil penulisan ini dapat diketahui tingkat efektivitas dalam pemungutan pajak restoran sebelum dan sesudah diresmikan Peraturan Gubernur Nomor 224 Tahun 2012 tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir Melalui Online, serta memberikan saran kepada Suku Dinas Pelayanan Pajak Kota Administrasi Jakarta Barat tentang temuan dalam pelaksanaan penerapan sistem *online* yang dapat diperbaiki guna meningkatkan penerimaan pajak restoran dari penerapan sistem *online*.





Gambar 3 : Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metodologi kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Creswell (2009:4), penelitian kualitatif merupakan “metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Semakin berkualitas data yang dikumpulkan, maka penelitian tersebut semakin berkualitas (Bungin, 2001:29). Penelitian kualitatif disini cenderung menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Jenis penelitian studi kasus menurut Creswell (2014:277) adalah strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, individu, atau aktivitas.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif adalah dengan mempertimbangkan bahwa untuk membahas rumusan masalah dalam penelitian ini, peneliti membuat deskripsi tentang efektivitas pemungutan pajak restoran

berbasis *online* dan apakah hasil dari penerapan tersebut dapat berjalan efektif dalam pemungutan pajak restoran di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan bagian-bagian yang menjadi pedoman dalam suatu penelitian, sehingga akan memberikan kemudahan peneliti dalam menentukan data-data yang diperlukan untuk diteliti. Fokus Penelitian menurut Meolong (2007:97) adalah segala sesuatu yang menjadi pusat perhatian peneliti menemukan serta memilah data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian.

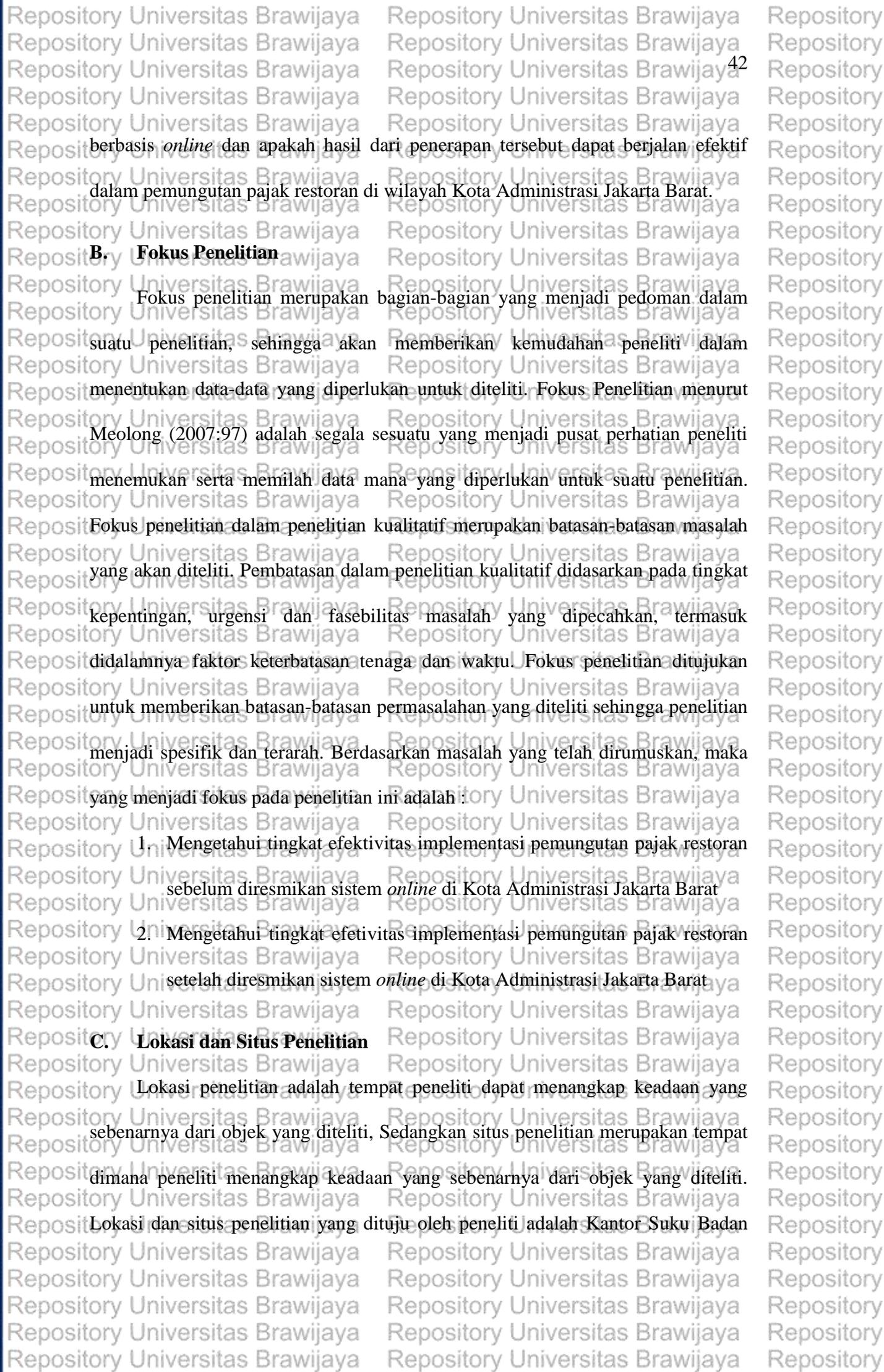
Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan batasan-batasan masalah yang akan diteliti. Pembatasan dalam penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan fasebilitas masalah yang dipecahkan, termasuk didalamnya faktor keterbatasan tenaga dan waktu. Fokus penelitian ditujukan untuk memberikan batasan-batasan permasalahan yang diteliti sehingga penelitian menjadi spesifik dan terarah. Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat efektivitas implementasi pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat
2. Mengetahui tingkat efektivitas implementasi pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti, Sedangkan situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti.

Lokasi dan situs penelitian yang dituju oleh peneliti adalah Kantor Suku Badan





Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat, yang berada di Gedung Kantor Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat – Blok B Lantai 15, Jalan Raya Kembangan No. 2, Jakarta Barat. Alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian ini karena Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan instansi yang memiliki wewenang dalam proses pemungutan pajak restoran berbasis *online* di wilayah kota Administrasi Jakarta di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer didapatkan dari *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang berhubungan dengan peneliti yang terlibat dalam lapangan penelitiannya (Unaradjan,2000:194). Data primer dari penelitian ini dihasilkan antara lain dari:

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden (Bungin,2011:133). Wawancara dilakukan untuk keperluan data dalam pelaksanaan pemungutan pajak restoran berbasis *online* di Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat.

b. Metode Pengamatan

Menurut Bungin (2011:142), metode pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat

bantu utamanya. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung atas objek data dan kejadian atau aktivitas yang ada di Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat

2. Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan.

Sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai data pembanding (Bungin,2011:129). Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan landasan dan konsep yang kuat dan terarah sehingga permasalahan

dapat dipecahkan. Penelitian ini dilakukan dengan membaca literatur yang ada, buku, dan berbagai sumber lainnya yang memiliki kaitan dengan topik penelitian.

Selain itu penelitian ini dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen dengan cara mencatat dan memfotokopi dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dokumen-dokumen meliputi Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Peraturan Gubernur tentang pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pajak restoran melalui sistem online
- b. Data target dan realisasi penerimaan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu:



1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada narasumber/informan, dan jawaban-jawaban narasumber yang dicatat atau direkam (Creswell, 2012:267). Peneliti dapat melakukan wawancara dengan partisipan secara langsung, melalui telepon atau terlibat dalam wawancara kelompok dengan menggunakan pertanyaan secara tidak terstruktur dan bersifat terbuka untuk memunculkan pandangan opini dari partisipan tersebut (Creswell, 2012:268). Wawancara dalam suatu penelitian bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian mereka itu, merupakan suatu pembantu utama dalam metode observasi guna memperoleh data mengenai target dan realisasi penerimaan pajak restoran yang dilakukan Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat. Dalam wawancara, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sesuai dengan fokus penelitian sehingga dapat memperoleh informasi secara lengkap. Selain itu, peneliti juga dapat mengembangkan pertanyaan yang diajukan sesuai dengan situasi dan kondisi saat dilakukannya wawancara.

Pihak yang menjadi informan antara lain, Staf Penetapan dan Penagihan Pajak Daerah (informan 1), Kepala Bidang Teknologi Informasi (informan 2) dan Kepala Satuan Pelaksana Layanan Informasi (informan 3).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mencari dan mengumpulkan data yang berupa dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti untuk lebih mudah mendapatkan data melalui kata-kata secara tekstual



dari partisipan. Creswell (2012:267-270) menjelaskan dokumen yang digunakan dalam penelitian kualitatif dapat berupa dokumen publik seperti: koran, makalah, laporan kantor. Melalui dokumentasi peneliti dapat memperoleh data yang lebih berbobot dan sudah ditulis secara mendalam oleh partisipan.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat interpretif, yang didalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus menerus dengan partisipan. sejalan dengan hal tersebut Creswell (2012:261) menyatakan bahwa para peneliti kualitatif merupakan instrument tunggal dalam penelitiannya. peneliti mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi atau wawancara dengan para partisipan secara langsung.

Peneliti dapat menggunakan protokol (sejenis instrumen untuk mengumpulkan data) namun tetap saja peneliti sendirilah yang menjadi satu-satunya instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi.

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Sebagai instrument utama dalam penelitian ini, peneliti dibantu dengan instrument pendukung lainnya seperti pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

G. Analisis Data

Setelah data terkumpul maka akan dilakukan analisis terhadap data yang ada. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan



menulis catatan singkat sepanjang penelitian (Creswell, 2009:274). Penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat kualitatif. Analisis data dilakukan dengan menjelaskan proses pelaksanaan pemungutan berbasis *online* pajak restoran di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat. Data yang dianalisis adalah data yang didapatkan dari lokasi penelitian berupa hasil wawancara, observasi, dan pendokumentasian. Data yang dianalisis kemudian dijelaskan dengan bentuk kata-kata untuk menggambarkan fakta yang ditemukan peneliti selama melakukan penelitian di lokasi penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti menggunakan model analisis data yang dikemukakan oleh Creswell. Menurut Creswell (2014:254), analisis data dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut :

1. Mengorganisasikan Data

Dalam langkah ini, peneliti mengorganisir data yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi penelitian. Selanjutnya peneliti mengonversi data tersebut menjadi teks untuk dilakukan analisis data. Konversi data menjadi teks dapat dilakukan dengan tulisan tangan ataupun menggunakan komputer yang selanjutnya disimpan ke dalam *database*.

2. Membaca dan Membuat Memo

Pada langkah ini, peneliti membaca transkrip wawancara secara menyeluruh, kemudian memberikan makna atas transkrip tersebut sebelum dipecah menjadi bagian-bagian. Transkrip tersebut selanjutnya ajab diberikan catatan atau memo pada bagian tepi.

3. Mendeskripsikan, Mengklasifikasikan, dan Menafsirkan Data Menjadi Kode dan Tema

Peneliti mengolah materi atau informasi yang diperoleh pada saat penelitian, baik berupa transkrip wawancara ataupun data visual, menjadi suatu deskripsi, kemudian mengembangkannya ke dalam tema, dan diberikan penafsiran sesuai pandangan literatur. Tahap selanjutnya, peneliti mengelompokkan data tersebut menjadi kategori yang lebih kecil, mencari bukti untuk kode tersebut dari berbagai *database* yang digunakan dalam studi, dan memberikan label pada kode tersebut.

4. Menafsirkan Data

Pada langkah ini, peneliti mulai mengembangkan kode yang terdapat pada data tersebut. Setelah dikembangkan, kemudian peneliti membentuk tema dari kode tersebut. Tema yang telah terbentuk kemudian mengabstraksi tema menjadi satuan yang lebih luas guna memaknai data. Setelah data dibagi menjadi tema yang terbentuk, peneliti melakukan penyajian data dan memvisualisasikan data tersebut pada langkah selanjutnya.

5. Menyajikan dan Memvisualisasikan Data

Peneliti menyajikan data yang telah dianalisis dalam bentuk teks, tabel, bagan, dan gambar. Data tersebut kemudian diolah pada untuk selanjutnya disimpulkan pada langkah yang terakhir.

6. Menyimpulkan

Langkah ini merupakan langkah terakhir pada analisis data ini. Pada langkah terakhir ini, peneliti menyimpulkan hasil dari data yang dianalisis ke dalam sebuah laporan. Hal ini ditujukan agar hasil dari analisis data dapat dipahami dan menggambarkan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.



PROSEDUR

Contoh

Laporan

Penyajian,
Visualisasi.

Matriks, pohon,
proposisi.

Deskripsi,
Klasifikasi,
Penafsiran.

Konteks, kategori,
perbandingan.

Pembacaan,
memoing.

Refleksi, menulis
catatan seluruh
pertanyaan.

Manajemen
data

Pengumpulan data (teks,
gambar)

Mengorganisasikan
file, unit.

Gambar 3: Analisis Data Spiral

Sumber: Creswell, 2014

Langkah dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Mengumpulkan data yang berkaitan dengan pemungutan dan penerimaan pajak restoran
2. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online*
3. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online*
4. Menganalisis efektivitas pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* berdasarkan Model 7S McKinsey
5. Menganalisis efektivitas pemungutan pajak restoran sebelum dan sesudah diresmikan sistem *online*

H. Keabsahan Data

Peneliti menggunakan teknik keabsahan data yaitu triangulasi untuk mengukur tingkat validitas dan reabilitas data. Moleong (2011:330) mengungkapkan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan penggunaan sumber dan teori dalam menganalisis efektivitas sistem *online* pajak restoran. Moleong (2014:330) mengemukakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat

Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tingkat Kota/Kabupaten yang berada pada tatanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat bertanggung jawab langsung kepada Badan Pajak dan Retribusi Daerah yang merupakan SKPD pada tingkat Provinsi yang berada pada tatanan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan SKPD tingkat Kota/Kabupaten yang menjalani tugas sebagai pengelola pajak dan retribusi di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat berlokasi di Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat Blok B Lantai 15, Jalan Raya Kembangan No.2 Jakarta Barat. Penempatan lokasi Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat di kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat bertujuan agar masyarakat lebih mudah dalam melayani pajak dalam hal penilaian, pemeriksaan, pengawasan, penetapan, penagihan, pengurangan, keberatan dan banding untuk semua jenis pajak yang berada di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Sejarah terbentuknya Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah yaitu pada tanggal 11 September 1952. Suku Badan Pajak merupakan salah satu unsur



pelaksana pemerintah daerah telah beberapa kali mengalami perubahan nama dan struktur organisasi. Berikut beberapa perubahannya:

1. Suku Bagian Pajak (1952-1955) berdasarkan Surat Keputusan Daerah Perwakilan Kota Sementara Djakarta Raja No 18/D.K tanggal 11 September 1952.
2. Bagian Pajak (1956-1965)
3. Kantor Urusan Pendapatan Daerah dan Pajak (1966-1967) berdasarkan Surat Keputusan No.B.6 =/6/52/1966 tanggal 22 Juni 1966.
4. Dinas Pajak dan Pendapatan D.C.I Jakarta (1968-1974) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No Ib.3/2/48/1968 tanggal 3 September 1968.
5. Kantor Pajak dan Pendapatan DKI Jakarta (1975-1976) berdasarkan Keputusan Gubernur KDKI Jakarta No.B.VII-774/a/1/1975 tanggal 20 Februari 1975
6. Dinas Pajak DKI Jakarta (1976-1982) berdasarkan Keputusan Gubernur KDKI Jakarta No B.VII-5851/a.1.1976 tanggal 1 Juli 1976.
7. Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta (1983-2007) berdasarkan Instruksi Gubernur DKI Jakarta Nomor 890 tahun 1981.
8. Pada tahun 2008, Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang merubah sebutan Dinas Pendapaan Daerah DKI Jakarta menjadi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Terakhir pada tahun 2016, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta. Badan Pajak dan Retribusi Daerah selanjutnya



membagi tata kerja perwilayah kota administrasi dengan membentuk Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah.

Instansi seperti Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugasnya. Visi Suku Dinas Pelayanan Pajak Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu “Pelayanan Yang Profesional Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah”. Dengan visi tersebut, Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional demi meningkatkan penerimaan Pajak daerah dan Retribusi Daerah.

Misi dari Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu:

1. Mewujudkan Perencanaan Pelayanan Pajak Retribusi Daerah yang Inovatif
2. Menjamin Ketersediaan Peraturan Pelaksanaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Melaksanakan Penyuluhan Peraturan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Serta Menyelesaikan Permasalahan Hukum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
3. Mengembangkan Sistem Teknologi Informasi Dalam Kegiatan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah
4. Mengembangkan Kualitas dan Kuantitas SDM, Sarana Prasarana Perpajakan Daerah, Pengelolaan Keuangan Serta Perencanaan Anggaran dan Program Dinas
5. Mengoptimalkan Pengendalian, Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah
6. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

Pada Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat terdapat sumber daya manusia yang dibedakan kedalam beberapa golongan dan jabatan serta jenis kelamin. Berikut ini adalah sumber daya manusia yang berada pada Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat :

Tabel 9 Jumlah Pegawai Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat

Jumlah Pegawai	Jumlah		Gol			Pejabat	
	Pria	Wanita	IV	III	II	Eselon III	Eselon IV
19	15	5	3	10	6	1	5

Sumber: Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat, 2017.

Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat dalam melaksanakan tugasnya memiliki tujuan dan sasaran. Tujuan yang ingin dicapai yaitu menghimpun pajak daerah dan menggali potensi daerah yang dapat dikenakan pajak daerah. Sasaran Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat adalah memperoleh hasil dari penerimaan pajak daerah yang maksimal sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

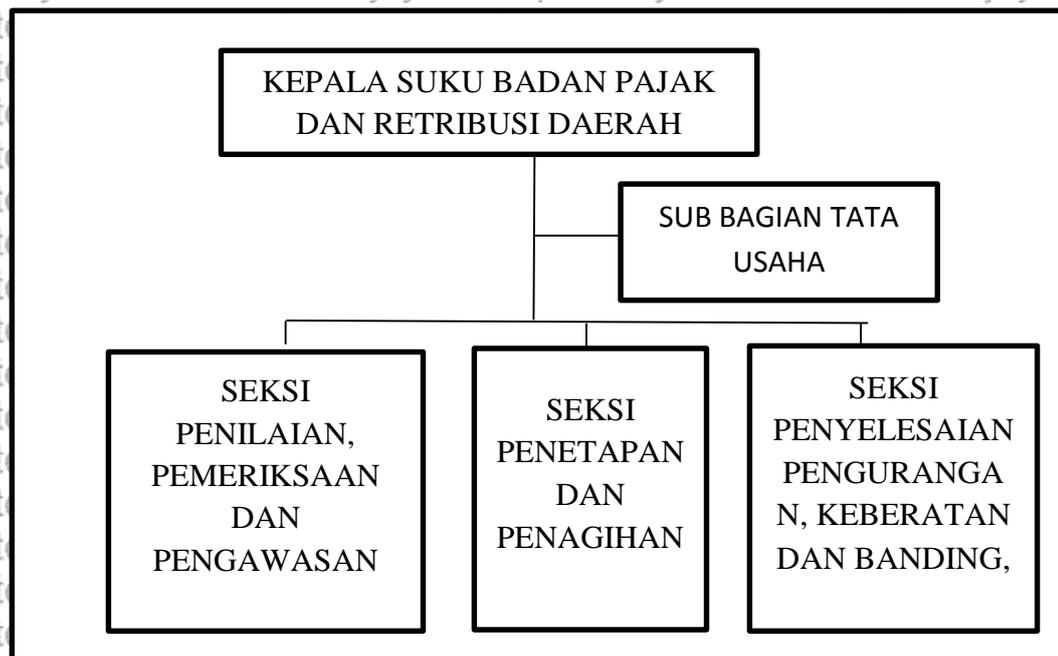
SKPD dalam tatanan pemerintah memiliki tugas pokok dan fungsinya yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, termasuk Suku Badan Pajak Kota Administrasi Jakarta Barat. Tugas pokok yang diberikan kepada Suku Badan Pajak Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan pemungutan pajak daerah di wilayah Kota Administrasi sesuai dengan kewenangannya. Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah mempunyai fungsi yaitu:





1. Penyusunan bahan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran Suku Badan
2. Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Suku Badan
3. Penilaian, pengawasan, pemeriksaan, penetapan, dan penagihan pajak daerah
4. Penyelesaian permohonan pembetulan, pengurangan, pembatalan, penghapusan, keringanan dan keberatan pajak daerah
5. Pelayanan banding, gugatan dan peninjauan kembali pajak daerah
6. Pelaksanaan koordinasi pemungutan pajak daerah pada lingkup Kota Administrasi / Kabupaten Administrasi
7. Penyusunan bahan kebijakan, pedoman, dan standar teknis operasional pemungutan pajak daerah Suku Badan
8. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang Suku Badan
9. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Suku Badan
10. Pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Suku Badan
11. Penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan saran dan prasarana kerja Suku Badan
12. Penyiapan bahan laporan badan yang terkait dengan tugas dan fungsi Suku Badan
13. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Badan

Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 5: Struktur Organisasi Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat

Sumber : Badan Pajak dan Retribusi Daerah, 2017.

Berdasarkan struktur organisasi di atas, setiap jabatan pada Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki tugas masing-masing. Berikut ini adalah tugas dari setiap jabatan yang terdapat pada

Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 262 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pajak dan Retribusi Daerah yaitu:

1. Kepala Suku Badan

Kepala Suku Badan mempunyai tugas yaitu:

a. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Badan

b. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas subbagian, subbidang dan subkelompok Jabatan Fungsional



c. Melaksanakan kerja sama dan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah, Unit Kerja Perangkat Daerah dan/atau instansi

pemerintah/swasta, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Badan

d. Mengoordinasikan pelayanan pemungutan pajak dan retribusi daerah pada Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Kota/Kabupaten Administrasi

e. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Badan

2. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Subbagian Tata Usaha merupakan satuan kerja staf Suku Badan dalam pelaksanaan administrasi Suku Badan. Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Suku Badan. Adapun tugas dari Subbagian Tata Usaha yaitu:

a. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

c. Melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Suku Badan

d. Melaksanakan pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang dan ketatausahaan Suku Badan

e. Melaksanakan pengelolaan kearsipan Suku Badan

f. Memelihara kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban gedung kantor Suku Badan



g. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kantor Suku Badan

h. Mengusulkan kebutuhan prasarana, sarana, perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan data dan komunikasi

i. Melaksanakan pengelolaan ruang rapat/ruang pertemuan Suku Badan

j. Melaksanakan upacara dan pengaturan acara Suku Badan

k. Mengoordinasikan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

l. Mengkordinasikan penyusunan laporan kegiatan, keuangan, kinerja dan akuntabilitas Suku Badan, dan

m. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha

3). Subbidang Penetapan dan Penagihan

Subbidang penetapan dan penagihan merupakan satuan kerja Suku Badan dalam penetapan dan penagihan pajak daerah. Subbidang penetapan dan penagihan dipimpin oleh seorang kepala Subbidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala Suku Badan. Subbidang penetapan dan penagihan memiliki tugas :

a. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

c. Membuat risalah dan nota perhitungan pajak daerah terutang

d. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah sesuai dengan kewenangannya



e. Melaksanakan penelitian dan analisis data-data dan kelengkapan dokumen wajib pajak yang akan dilakukan penagihan pajak dengan surat paksa.

f. Melaksanakan penagihan pajak dengan surat paksa

g. Mengkoordinasikan laporan piutang pajak daerah dalam lingkup Kota Administrasi / Kabupaten Administrasi sesuai dengan kewenangannya

h. Menyusun daftar dan mengusulkan penghapusan piutang yang tidak dapat ditagih dan kadaluarsa

i. Memproses pengajuan permohonan angsuran, penundaan pembayaran, pemberian kompensasi, restitusi dan/atau pemindahbukuan sesuai dengan kewenangannya

j. Melakukan kordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penagihan pajak

k. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pemungutan pajak daerah yang terkait dengan tugas Subbidang Penetapan dan Penagihan

l. Menyiapkan bahan laporan Suku Badan terkait dengan Subbidang Penetapan dan Penagihan, dan

m. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbidang Penetapan dan Penagihan

4. Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan

Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan merupakan Satuan Kerja Suku Badan dalam pelaksanaan penilaian, pemeriksaan dan pengawasan. Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan dipimpin oleh seorang kepala Subbidang yang berkedudukan di bawah dan



bertanggungjawab kepada Kepala Suku Badan. Tugas Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan yaitu:

a. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya

c. Melaksanakan Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah

d. Mengumpulkan data dan informasi dalam rangka kegiatan penilaian objek pajak daerah sesuai kewenangannya

e. Melakukan analisis Nilai Indikasi Rata-rata dan Nilai Jual Objek Pajak

f. Menyusun dan Melaksanakan Rencana Kerja Pemeriksaan dan Penilaian Tahunan (RKPPT) Pajak Daerah

g. Melaksanakan pemeriksaan subjek dan objek pajak daerah berdasarkan pengawasan, usulan dan/atau informasi lainnya

h. Menerima pelayanan pendaftaran, legalisasi karcis/tanda masuk objek pajak daerah yang bersifat incidental

i. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pajak daerah yang terkait dengan tugas Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan

j. Menyiapkan bahan laporan Suku Badan terkait dengan tugas Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan

k. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbidang Penilaian, Pemeriksaan dan Pengawasan

5. Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding

Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding merupakan Satuan Kerja Suku Badan dalam pelaksanaan penyelesaian pengurangan,



keberatan dan banding. Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding dipimpin oleh seorang kepala Subbidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Suku Badan. Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding mempunyai tugas:

- a. Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya
- b. Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Suku Badan sesuai dengan lingkup tugasnya
- c. Melaksanakan penyelesaian pembetulan Surat Keputusan, Pengurangan atau pembatalan ketetapan yang tidak benar, pengurangan ketetapan, penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi, keringanan, permohonan keberatan pajak daerah, banding dan gugatan di Pengadilan Pajak
- d. Melaksanakan penyusunan dan mengadministrasikan konsep uraian penelitian dan Surat Keputusan pembetulan Surat Keputusan, banding dan jawaban gugatan, pengurangan atau pembatalan ketetapan yang tidak benar, pengurangan ketetapan, penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi, keringanan dan keberatan pajak daerah
- e. Menyiapkan bahan dan menyusun konsep memori/kontra memori peninjauan kembali atas putusan banding
- f. Mengelola penugasan untuk menghadiri sidang di Pengadilan Pajak
- g. Melaksanakan penyimpanan dokumen penanganan banding dan gugatan
- h. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis yang terkait dengan tugas Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding



- i. Menyiapkan bahan laporan Suku Badan terkait dengan tugas Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding
- j. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding
- k. Subbidang Penyelesaian Pengurangan, Keberatan dan Banding.

B. Penyajian Data

1. Implementasi Pemungutan Pajak Restoran Sebelum diresmikan Sistem Online

Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek pajak, subjek pajak dan penentuan besarnya pajak yang terutang, sampai dengan kegiatan penagihan pajak serta pengawasan pada penyeterannya.

Mekanisme pemungutan pajak restoran di DKI Jakarta diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Restoran. Mekanisme pemungutan pajak restoran antara lain:

a. Tata cara pendaftaran

Setiap wajib pajak restoran wajib mendaftarkan diri dan melaporkan transaksi usaha atau objek pajak restoran dengan menggunakan Surat

Pemberitahuan Objek Pajak Daerah (SPOPD). SPOPD harus disampaikan paling lambat 7 hari sebelum usahanya diselenggarakan. SPOPD harus diisi dan ditulis dengan benar, jelas dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib

Pajak atau penanggung pajak dengan melampirkan:

- 1) Fotokopi identitas diri (KTP, SIM, Paspor)
- 2) Fotokopi akte pendirian (untuk badan usaha)
- 3) Domisili usaha



4) Surat izin usaha dari instansi yang berwenang

Bagi wajib pajak yang telah mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) atau Nomor Objek Pajak Daerah (NPOPD). Wajib pajak yang tidak mendaftarkan diri dan tidak melaporkan usahanya dalam jangka waktu 7 hari sebelum usahanya diselenggarakan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 100.000,00 dan ditagih dengan menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (SPTD).

b. Tata cara penggunaan bon penjualan (*bill*)

Setelah mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya, tentunya wajib pajak harus memiliki transaksi atas pembayaran dari konsumen yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak. Setiap wajib pajak restoran dalam mencatat transaksi atau penerimaan pembayaran atas pelayanan restoran menggunakan bon penjualan (*bill*) sesuai dengan ketentuan dikenakan sanksi administrasi berupa denda 2% dari dasar pengenaan pajak bulan yang bersangkutan.

Tata cara penggunaan bon penjualan (*bill*) restoran diatur sebagai berikut:

1) Bon penjualan (*bill*) dibuat sekurang-kurangnya rangkap tiga dengan warna berbeda dan harus memuat:

- a) Catatan tentang pemakaian fasilitas penunjang
- b) Penyerahan pesanan makanan dan atau minuman termasuk pula tambahannya
- c) Nomor urut dan seri
- d) Nama dan alamat usaha



- e) Macam, jenis kuantum, harga satuan per item (jenis)
 - f) Jumlah harga jual, dan Jumlah pajak restoran yang dipungut
- 2) Bon penjualan (*bill*) harus diserahkan kepada subjek pajak pada saat Wajib Pajak mengajukan jumlah yang harus dibayar oleh subjek pajak atau konsumen
 - 3) Bon penjualan (*bill*) yang telah dibayar oleh subjek pajak atau konsumen, diserahkan:
 - a) lembar pertama, untuk subjek pajak atau konsumen
 - b) lembar kedua, untuk kantor Badan Pajak dan Retribusi Daerah
 - c) lembar ketiga, untuk wajib pajak bersangkutan
 - 4) Bon penjualan (*bill*) harus digunakan secara berurutan dimulai dari nomor (*bill*) terkecil dari seri huruf menurut alphabet.

Wajib pajak yang menggunakan mesin kas register, dapat mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah untuk dikecualikan atau dibebaskan dari kewajiban melegalisasi bon penjualan (*bill*). Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah dapat menyetujui atau menolak permohonan wajib pajak secara tertulis berdasarkan pertimbangan, antara lain peredaran usaha dan tingkat kepatuhan wajib pajak, intensitas pelayanan dalam transaksi usahanya, dan kapasitas serta kemampuan teknis mesin kas register. Apabila Badan Pajak dan Retribusi Daerah menyetujui permohonan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak:

- 1) Melaporkan hasil transaksi penerimaan melalui mesin kas register secara berkala dengan melampirkan *print out* hasil transaksi pada waktu menyampaikan SPTPD kepada Kepala Badan atau Suku Badan



2) Wajib menghubungkan mesin ke kas register dengan sistem pengawasan perpajakan dalam jaringan sistem informasi Badan Pajak dan Retribusi Daerah secara *online* apabila diperlukan.

c. Tata cara pembayaran

Pembayaran masa pajak restoran terutang dilakukan selambat-lambatnya 15 hari setelah berakhirnya masa pajak dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Pembayaran untuk restoran dilakukan di tingkat Suku Badan. Apabila pembayarannya lewat dari tanggal jatuh tempo maka akan dikenakan bunga keterlambatan sebesar 2% sebulan dan ditagih dengan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD). Adanya sistem *self assesment* tidak berarti pemerintah tidak mengawasi setiap pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Pengawasan terhadap pembayaran pajak dilakukan melalui sarana pembayaran wajib pajak dengan cara menghubungkan mesin komputer yang dimiliki wajib pajak yang dipergunakan sebagai suatu transaksi penerimaan, dengan komputer milik pemerintah daerah melalui sistem jaringan informasi Badan Pajak dan Retribusi Daerah.

d. Tata cara pelaporan pajak restoran

Langkah selanjutnya adalah penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yang telah diisi dengan benar, jelas lengkap, dan ditandatangani oleh wajib pajak atau penanggung pajak ke Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Penyampaian dilakukan paling lambat 20 hari setelah berakhirnya masa pajak. Penyampaian SPTPD harus disertai lampiran-lampiran dokumen berupa:

1) Rekapitulasi atau pembukuan penerimaan bulan yang bersangkutan



2) Rekapitulasi penggunaan berikut tindakan bon penjualan (bill) atau struk cash register

3) Bukti setoran pajak yang dilakukan Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah atau pejabat yang ditunjuknya atas permohonan wajib pajak atau penanggung pajak dengan alasan yang jelas dan dapat diterima dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian SPTPD paling lama 2 bulan.

e. Tata cara penagihan pajak restoran

Penagihan pajak dilakukan terhadap pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo pembayaran, diatur sebagai berikut:

1) Menerbitkan dan menyampaikan surat teguran atau surat peringatan atau surat lain yang sejenis kepada wajib pajak atau penanggung pajak oleh Kepala Suku Badan dalam waktu paling singkat 7 hari setelah berakhirnya tanggal jatuh tempo pembayaran.

2) Menerbitkan surat paksa dan memberitahukan surat paksa oleh jurusita pajak daerah kepada wajib pajak atau penanggung pajak dalam waktu paling singkat 21 hari setelah surat teguran diterima wajib pajak atau penanggung pajak dengan membuat Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa

3) Menerbitkan Surat Perintah Melaksanakan penyitaan (SPMP) dan melaksanakan penyitaan atas barang-barang milik wajib pajak atau penanggung pajak oleh juru sita Pajak Daerah dalam waktu paling



singkat 2x24 jam setelah pelaksanaan/pemberitahuan surat paksa dengan membuat berita acara pelaksanaan penyitaan

4) Melaksanakan pengumuman penjualan secara lelang atas barang-barang milik wajib pajak atau penanggung pajak yang telah disita melalui media masa oleh kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah atau pejabat yang ditunjuknya dalam waktu paling singkat 14 hari setelah pelaksanaan penyitaan

5) Menerbitkan surat kesempatan terakhir untuk melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak serta menyampaikannya kepada wajib pajak atau penanggung pajak oleh jurusita pajak daerah

6) Melaksanakan penjualan secara lelang atas barang-barang milik Wajib Pajak atau penanggung pajak dalam waktu paling singkat 14 hari setelah pengumuman lelang.

f. Tata cara pembukuan pajak restoran

Wajib pajak dengan peredaran usaha atau omzet lebih dari Rp 300.000.000,00 dalam satu tahun, wajib menyelenggarakan pembukuan.

Wajib pajak yang tidak diwajibkan membuat pembukuan, yaitu wajib pajak yang peredaran usaha atau omzet dibawah itu, tetapi tetap diwajibkan

menyelenggarakan pencatatan nilai peredaran usaha berupa pendapatan bruto secara teratur yang menjadi dasar untuk penghitungan pajak. Tata cara

Wajib Pajak menyelenggarakan pencatatan atas setiap transaksi adalah sebagai berikut:

1) Wajib menyelenggarakan pencatatan tentang pendapatan bruto usahanya secara lengkap dan benar



2) Pencatatan diselenggarakan secara kronologis berdasarkan urutan waktu

3) Apabila Wajib Pajak memiliki lebih dari 1 unit usaha, maka pencatatan dilakukan secara terpisah

4) Pencatatan didukung dengan dokumen yang menjadi dasar perhitungan pajak berupa bon penjualan (*bill*) atau dokumen lainnya.

2. Implementasi Pemungutan Pajak Restoran Setelah diresmikan Sistem *Online*

Peraturan yang mengatur tentang pemungutan pajak restoran berbasis *online* adalah Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 224 Tahun 2012 tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir melalui *Online System* dan Instruksi Kepala Dinas

Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta Nomor 29.0 Tahun 2016 Tentang Optimalisasi Implementasi *Online System* Pencatatan Transaksi *Online* Elektronik (E-POS) yang di Pinjamkan kepada Wajib Pajak Hotel, Hiburan dan Restoran.

Peraturan ini disusun dengan beberapa pertimbangan antara lain:

1) Bahwa dalam rangka pelaksanaan pelaporan data transaksi usaha Wajib Pajak Restoran, Hiburan, Hotel dan Parkir, perlu dilakukan melalui sistem *online*

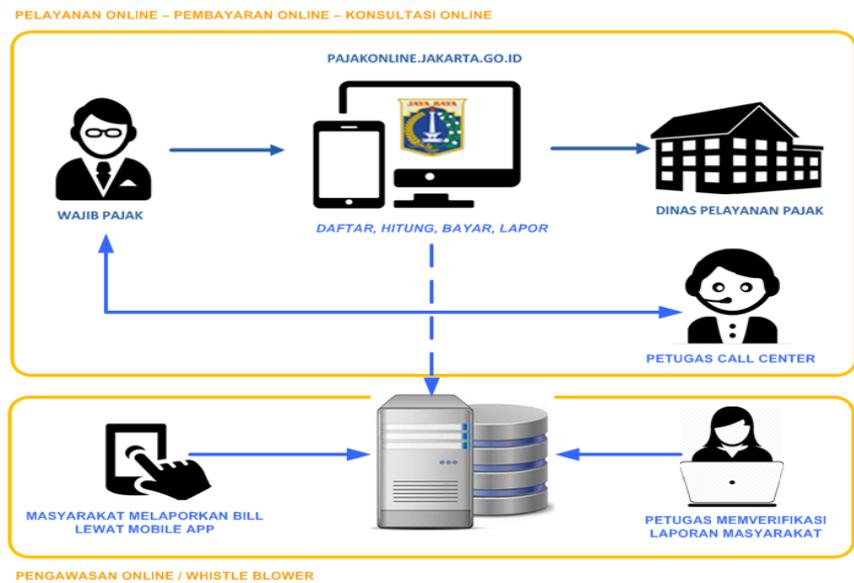
2) Sebagai salah satu upaya untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Daerah khususnya dari pajak Restoran, Hiburan dan Hotel.

Peraturan tersebut merupakan dasar hukum penerapan sistem *online* pajak restoran. Penjelasan tentang dasar hukum disampaikan oleh informan 1 pada transkrip berikut:

“Dasar hukum dalam penerapan sistem online pajak restoran yaitu Peraturan Gubernur nomor 224 tahun 2012 tentang pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pajak hotel, hiburan, restoran dan parkir melalui *online system* jadi dengan adanya peraturan tersebut kita (petugas pajak) diamanahkan untuk melakukan *update* dengan menerapkan sistem *online* dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga diharapkan dengan meningkatkan pelayanan secara tidak langsung akan meningkat juga penerimaan pajak restoran”

a. Konsep Sistem *Online*

Penggunaan sistem *online* terlebih dahulu disosialisasikan tentang cara mekanismenya, kemudian diimplementasikan. Konsep pajak *online* dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 6 Konsep Pajak *Online*
 Sumber: Badan Pajak dan Retribusi Daerah

Berdasarkan konsep pajak *online* pada gambar tersebut, beberapa jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta seperti Pajak Restoran, pajak Hiburan dan Pajak Hotel menganut *self assessment system*. *Self Assesment system* yaitu memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, Wajib Pajak mendaftarkan, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang ke Badan Pajak dan



Retribusi Daerah melalui website pajakonline.jakarta.go.id, kemudian petugas pajak memverifikasi laporan wajib pajak. Selain itu Wajib Pajak juga dapat konsultasi secara *online* / dengan layanan *call center* apabila mengalami gangguan. Konsep teknis dari sistem *online* yaitu :

- 1) Ambil-Kirim-Simpan (AKS)
- 2) Tidak Mengganggu Sistem yang dimiliki oleh Wajib Pajak
- 3) Tidak semua data yang ada pada Wajib Pajak diambil

Ambil-Kirim-Simpan (AKS) merupakan gambaran singkat mengenai konsep sistem *online* secara keseluruhan. Data-data yang diambil untuk Wajib Pajak Restoran yaitu:

- 1) Pembayaran makanan / minuman
- 2) Pembayaran pemakaian ruang rapat atau ruang pertemuan di restoran (*room charge*)
- 3) Pembayaran *service charge*
- 4) Pembayaran jasa boga / catering

b. Hak dan Kewajiban *Stakeholder*

Badan Pajak dan Retribusi Daerah dalam menerapkan sistem *online* pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel dan pajak parkir di Provinsi DKI Jakarta dilakukan melalui penjanjian / kontrak dengan pihak penyedia jasa teknologi informasi melalui sistem lelang pengadaan barang dan jasa. Terdapat 3 (tiga) *stakeholder* (pemangku kepentingan) dalam penerapan sistem *online* Pajak

Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Hotel di Provinsi DKI Jakarta yaitu Badan Pajak dan Retribusi Daerah sebagai pengguna sistem, wajib pajak restoran, hiburan, hotel dan parkir sebagai pihak yang diterapkan sistem *online* dan pihak ketiga penyedia jasa sistem *online* sebagai penyedia sistem *online*. Masing-



masing *stakeholder* memiliki hak dan kewajiban dalam penerapan sistem *online*, berikut adalah hak dan kewajiban *stakeholder* sistem *online* pajak restoran, pajak hiburan, pajak hotel dan pajak parkir:

Tabel 10. Hak dan Kewajiban *Stakeholder* Sistem *Online*

No	Stakeholder	Hak	Kewajiban
1	Badan Pajak Dan Retribusi Daerah	a. Mendapatkan rekapitulasi data wajib pajak yang melakukan <i>online system</i> dari pihak ketiga	a. Merahasiakan atas setiap transaksi usaha Wajib Pajak
		b. Mendapatkan rekapitulasi laporan data pembayaran pajak untuk masing-masing jenis pajak dari pihak ketiga	b. Melakukan tindakan administrasi pemungutan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
		c. Mendapatkan laporan rincian data pembayaran pajak untuk masing-masing wajib pajak per jenis pajak	c. Menyimpan data transaksi usaha wajib pajak pada database untuk jangka waktu paling singkat 5 (lima) tahun
		d. Memonitor data transaksi usaha dan pajak yang terutang	
		e. Mengakses hardware <i>e-SSPD</i> dan <i>e-SPTD</i>	
2	Wajib Pajak	a. Memperoleh pembebasan dari kewajiban perporasi / legalisasi bon (<i>bill</i>)	a. Menjaga dan memelihara dengan baik alat atau sistem perekam data transaksi usaha yang ditempatkan di usaha Wajib Pajak
		b. Memperoleh pembebasan dari kewajiban menyampaikan lampiran sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan	b. Memasukan / menginput data setiap transaksi pembayaran yang sebenarnya
		c. Memperoleh jaminan kerahasiaan data transaksi Wajib Pajak yang dilaksanakan secara sistem <i>online</i>	c. Melaporkan alat atau sistem perekam data transaksi mengalami kerusakan / tidak berfungsi
		d. Memperoleh jaminan pemasangan / penempatan sistem <i>online</i> tidak	

		mengganggu sistem dan perangkat Wajib Pajak	
		e. Memperoleh kemudahan fasilitas yang disediakan pihak ketiga	
3	Penyedia Jasa Sistem <i>Online</i>	a. Menerima pembayaran sewa jasa sistem <i>online</i> pajak berdasarkan prestasi kerja dari Badan pajak dan Retribusi Daerah	a. Menyediakan perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan di area Wajib Pajak
		b. Memperoleh data Wajib Pajak yang akan dipasang sistem <i>online</i> Pajak dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah	b. menyediakan dan membangun sistem informasi yang menampung pelaporan Wajib Pajak

Sumber: Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 224 tahun 2012.

c. Pelaksanaan Sistem *Online*

Pelaksanaan sistem *online* pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Hotel,

Gubernur menunjuk Bank Umum sebagai pelaksanaan operasional sistem *online*.

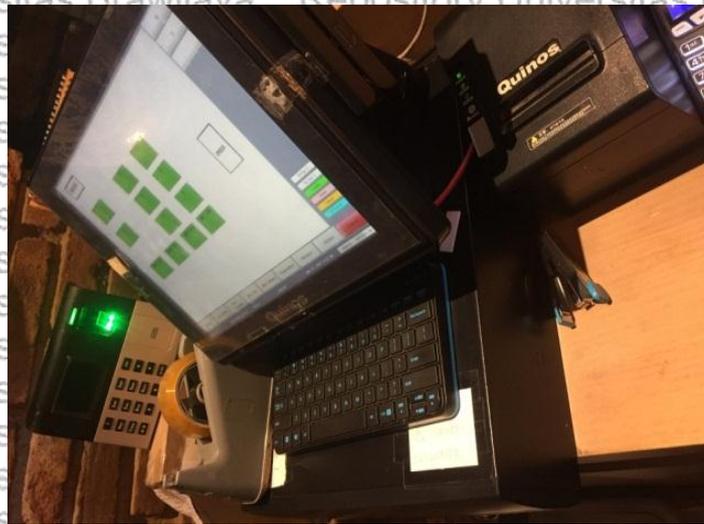
Pelaksanaan operasional sistem *online* dilakukan melalui Perjanjian Kerja Sama.

Perjanjian kerja sama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan Bank sekurang-kurangnya mengatur:

- 1) Jenis pelayanan yang diberikan
- 2) Mekanisme pengeluaran / penyaluran dana melalui bank
- 3) Pelimpahan penerimaan dan saldo rekening pengeluaran ke rekening kas umum daerah
- 4) pemberian bunga / jasa giro / bagi hasil atas saldo rekening
- 5) pemberian imbalan atas jasa pelayanan
- 6) kewajiban menyampaikan laporan
- 7) sanksi berupa denda dan / atau pengenaan bunga yang harus dibayar karena pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian dan
- 8) tata cara penyelesaian perselisihan



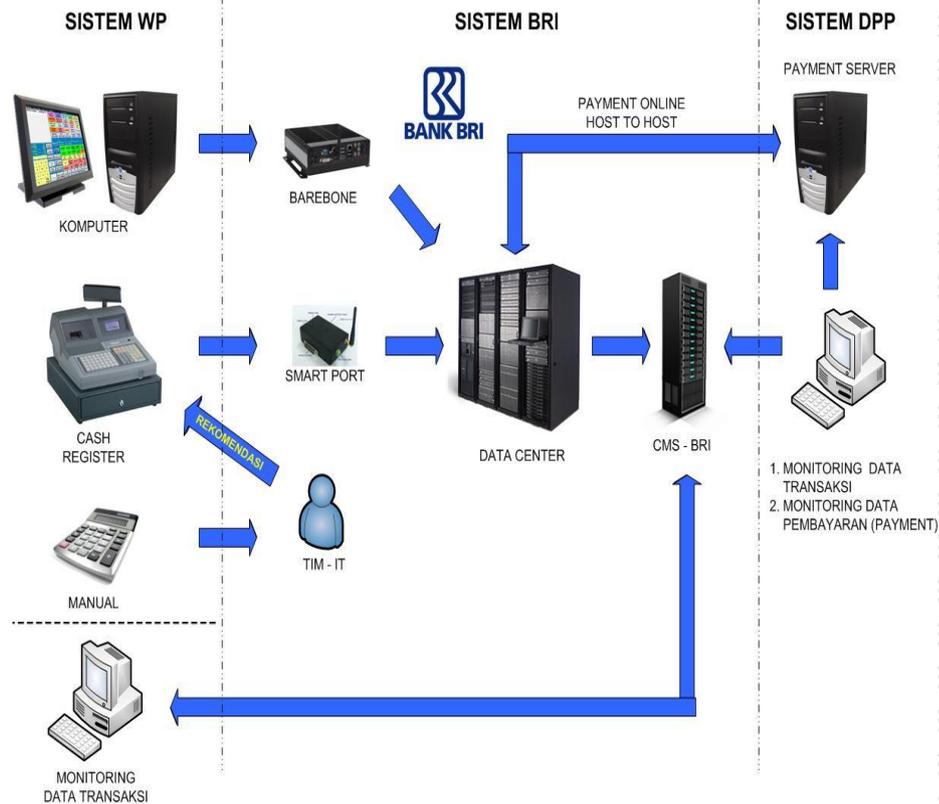
Berdasarkan Perjanjian Kerja Sama, bank sebagai pihak penyedia jasa sistem *online* menempatkan alat atau sistem perekam data transaksi pada usaha milik Wajib Pajak. Berikut adalah gambar alat transaksi wajib pajak dan perangkat sistem *online* pajak yang dipasang pada tempat usaha wajib pajak:



Gambar 7 Alat Transaksi Wajib Pajak Sistem *Online* BRI



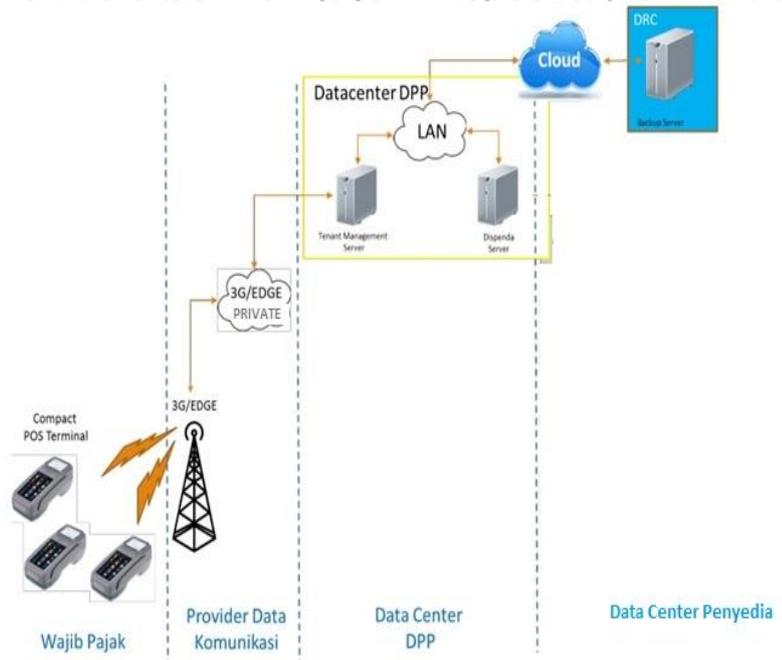
Gambar 8 Alat Transaksi Wajib Pajak Sistem *Online* Point Of Sales(e-POS)



Gambar 11 Arsitektur *online system* BRI

Sumber: Badan Pajak dan Retribusi Daerah

Berdasarkan gambar di atas, langkah pertama yaitu sistem wajib pajak yang menggunakan alat transaksi seperti komputer / mini pc berfungsi untuk mencatat setiap transaksi Wajib Pajak. langkah kedua yaitu *barebone* yang berfungsi merekam setiap transaksi Wajib Pajak. langkah ketiga yaitu Data Center menerima setiap transaksi yang dihasilkan *barebone*, kemudian CMS BRI memproses dan mengolah data yang diterima. Langkah terakhir yaitu CMS BRI mengirim data ke Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Sedangkan arsitektur e-POS dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 12 Arsitektur *online system* e-POS

Sumber: Badan Pajak dan Retribusi Daerah

Berdasarkan gambar di atas, langkah pertama yaitu alat transaksi e-POS yang berfungsi mencatat setiap transaksi Wajib Pajak. Langkah kedua yaitu menggunakan perangkat internet untuk mengirimkan setiap transaksi wajib pajak ke data center Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Langkah ketiga yaitu data center Badan Pajak dan Retribusi Daerah melakukan backup data.

e. *Prosedur Sistem Online*

Adapun alur pelaksanaan sistem *online* yang dilakukan Badan Pajak dan Retribusi Daerah menggunakan CMS BRI dan Telkomsigma e-POS. Berikut adalah alur pelaksanaan sistem *online* melalui CMS BRI:

Tabel 11. *Prosedur Sistem Online* BRI

No.	Proses	Uraian
1	Inisialisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi kepada Wajib Pajak 2. Mengisi form survey alat transasksi Wajib Pajak 3. Wajib Pajak membuka rekening di BRI 4. Wajib Pajak menyerahkan surat bersedia dionlinekan 5. Wajib Pajak menyerahkan surat bersedia auto debet

		6. <i>Assesment</i> alat transaksi Wajib Pajak oleh tim BRI
2	Instalasi	1. Pemasangan alat online 2. Testing
3	Rekonsiliasi	1. Pencocokan jenis transaksi sesuai dengan Pergub No.224 2. Penandatanganan berita acara hasil rekonsiliasi
4	Auto Debet	1. Approval Wajib Pajak (e-SSPD) 2. Transfer dari rekening nasabah di BRI ke rekening Pemda DKI
5	Pelaporan	1. Penandatanganan berita acara serah terima barang 2. Approval Wajib Pajak (e-SPTPD) 3. Monitoring online oleh BPRD dan WP

Sumber: Badan Pajak dan Retribusi Daerah

Berikut adalah prosedur sistem *online* yang menggunakan telkomsigma e-POS :

- 1) Perangkat didistribusikan dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah ke seluruh Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah DKI Jakarta
- 2) Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah mendaftarkan wajib pajak yang menjadi target pemberian perangkat
- 3) Suku Badan memanggil wajib pajak yang akan diberikan perangkat
- 4) Suku Badan menyerahkan perangkat kepada wajib pajak sesuai daftar
- 5) Dokumen serah terima (didalamnya terdapat klausul peraturan dan nomor telpon Suku Badan)
- 6) Wajib pajak menerima dan memastikan perangkat dalam keadaan lengkap
- 7) Wajib pajak menentukan hari dan tanggal petugas Suku Badan dan Vendor datang ke lokasi
- 8) Petugas pajak yang berwenang melakukan registrasi perangkat sesuai NOPD di lokasi objek
- 9) Pihak ke 3 melakukan instalasi, konfigurasi dan penjelasan cara pemakaian perangkat kepada wajib pajak pada saat registrasi perangkat yang dilakukan oleh petugas Suku Badan
- 10) Perangkat siap digunakan oleh wajib pajak



Apabila dalam penggunaan terdapat gangguan dalam alat dan / penggunaan alat, wajib pajak dapat memberitahukan keluhan melalui *call center*.

Permasalahan gangguan perangkat wajib pajak yang tidak dapat diselesaikan melalui *call center*, maka Suku Badan Pajak dan Retribusi bersama dengan petugas dari pihak ketiga akan mendatangi lokasi wajib pajak.

f. Tujuan Sistem *Online*

Pemerintah Kota administrasi Jakarta Barat melalui Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat melakukan penerapan sistem *online* pajak restoran sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan daerah di Jakarta Barat. Tujuan dari penerapan sistem *online* pajak restoran yaitu meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Memudahkan yang di maksud yaitu Wajib Pajak tidak perlu mengisi dan menyampaikan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) dan Surat Pembertahuan Pajak Daerah (SPTPD). Berikut ini adalah jawaban yang disampaikan informan 2 dalam wawancara tujuan penerapan sistem *online*.

“Tujuan utama penerapan sistem *online* yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak dalam hal membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya terlebih khusus masyarakat yang menjadi subjek pajak daerah atau terdaftar sebagai Wajib Pajak yang memiliki objek pajak daerah sehingga proses pembayaran dan pelaporan pajak mereka menjadi lebih mudah dan sederhana.”

Tujuan utama dari penerapan sistem *online* yaitu meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk wajib pajak dengan cara memudahkan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya. Selain itu wajib pajak juga akan memperoleh manfaat seperti:



- 1) mendapatkan izin pembebasan dan kewajiban legalisasi bon penjualan atau *bill*
- 2) terhindar dari sanksi 2%
- 3) tidak akan ada pemeriksaan sepanjang tidak terindikasi adanya kekurangan bayar
- 4) mengurangi beban waktu, tenaga dan biaya operasional
- 5) tidak perlu melampirkan bon dan atau *bill* pada saat menyampaikan SPTPD
- 6) dalam pelaksanaan sistem *online*, wajib pajak tidak di pungut biaya

Tujuan dan manfaat tersebut diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan penerapan sistem *online* dan dilihat dari sisi petugas pajak dapat membantu dalam melakukan monitoring atau pengawasan, sehingga akan memaksimalkan penerimaan pajak restoran.

3. Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Efektivitas yang dimaksud dalam pemungutan pajak restoran yaitu seberapa besar realisasi penerimaan pajak restoran dapat mencapai target yang telah ditetapkan pada suatu periode tertentu. Tingkat penerimaan pajak restoran dapat dihitung dengan membandingkan antara target penerimaan pajak restoran dan realisasi penerimaan pajak restoran. Berikut adalah rumus tingkat efektifitas pajak restoran yang dikemukakan oleh Halim (2002:129):

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Setelah melakukan penghitungan target dan realisasi penerimaan pajak restoran, kemudian diklasifikasikan untuk mengetahui seberapa besar tingkat



efektivitas pemungutan pajak restoran berdasarkan kriteria yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8 Klasifikasi Kriteria Efektivitas

No.	Presentase	Kriteria
1	>100	Sangat Efektif
2	90-100	Efektif
3	80-90	Cukup Efektif
4	60-80	Kurang Efektif
5	<60	Tidak Efektif

Sumber: Munir, dkk, (2004:151)

Berdasarkan tabel di atas, penerimaan pajak restoran dapat dikatakan sangat efektif apabila telah melebihi 100%, selanjutnya 90%-100% tergolong dalam kriteria efektif, kemudian 80%-90% tergolong dalam kriteria cukup efektif, rentang 60%-80% tergolong kurang efektif dan kurang dari 60% dapat dikatakan tidak efektif.

4. Laju Pertumbuhan Pajak Restoran

Pertumbuhan menurut Steers (2005) yaitu suatu perbandingan antara keadaan sekarang dengan keadaan masa lalunya. Laju pertumbuhan pajak restoran dapat menunjukkan sejauh mana kemampuan pemerintah dalam mempertahankan dan atau meningkatkan keberhasilan yang telah dicapainya dari periode ke periode berikutnya. Menurut Halim (2007:241) menjelaskan bahwa pertumbuhan untuk masing-masing sumber pendapatan dan pengeluaran dapat digunakan untuk mengevaluasi potensi-potensi yang perlu diperhatikan. Pertumbuhan yang dimaksud yaitu mengukur tingkat pertumbuhan pajak restoran yang digunakan sebagai salah satu komponen dalam menentukan target diperiode berikutnya. Laju pertumbuhan pajak restoran dapat diukur dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Halim (2004:163) sebagai berikut:



$$\text{Pertumbuhan Pajak Restoran} = \frac{X_t - X_{(t-1)}}{X_{(t-1)}} \times 100\%$$

Keterangan:

X_t : realisasi pajak restoran tahun tertentu

$X_{(t-1)}$: realisasi pajak restoran tahun sebelumnya

Setelah menghitung laju pertumbuhan laju pertumbuhan tersebut, terdapat skala pengukuran pertumbuhan pajak restoran berdasarkan kriteria laju pertumbuhan pajak restoran yang dikemukakan Halim (2007:163) pada tabel berikut:

Table 7 Kriteria Laju Pertumbuhan Pajak

No	Presentase	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat berhasil
2	70% - 85%	Berhasil
3	55% - 70%	Cukup Berhasil
4	30% - 55%	Kurang Berhasil
5	Kurang dari 30%	Tidak Berhasil

C. Analisis dan Pembahasan

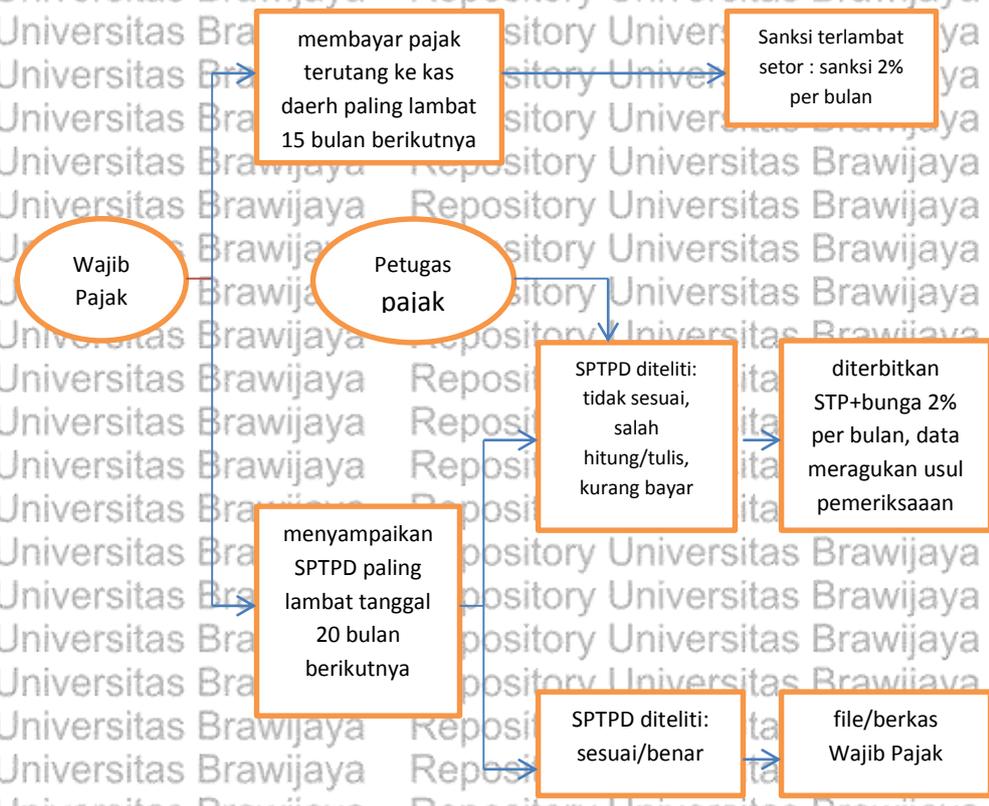
1. Implementasi Pemungutan Pajak Restoran Sebelum diresmikan Sistem *Online*

Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek pajak, subjek pajak dan penentuan besarnya pajak yang terutang, sampai dengan kegiatan penagihan dan penentuan besarnya pajak yang terutang. Pajak Restoran merupakan pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pajak Restoran menganut sistem *self assessment* yang berarti wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang.

Dasar hukum pemungutan pajak restoran diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang pajak Restoran. Mekanisme pemungutan



pajak restoran diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 22 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Restoran. Mekanisme penghitungan, pembayaran dan pelaporan pajak restoran dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 13 Mekanisme Penghitungan, Pembayaran dan Pelaporan Pajak Restoran

Setiap wajib pajak mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak Daerah (SPOPD). Wajib pajak yang telah mendaftarkan diri diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD), maka sejak saat itu mulai berlaku kewajiban sebagai wajib pajak daerah. Wajib pajak berkewajiban menghitung jumlah pajak yang terutang, kemudian menyetorkan pajak yang terutang setiap bulan paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Jika

wajib pajak terlambat menyetorkan pajak yang terutang, maka akan dikenakan sanksi 2% per bulan dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar.

Wajib pajak kemudian melaporkan penghitungan pajak yang terutang dan pembayaran pajak dengan mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan menyampaikan pelaporan paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya. SPTPD yang disampaikan dilengkapi dengan data pendukung antara lain SSPD, laporan penjualan dan *bon/bill*. SPTPD yang disampaikan oleh wajib pajak, kemudian petugas pajak melakukan verifikasi dengan membandingkan penghitungan pajak dalam SPTPD dengan laporan penjualan dan *bon/bill* yang disampaikan serta pembayaran pajak dengan SSPD. Apabila hasil dari verifikasi telah sesuai maka akan dimasukkan dalam berkas wajib pajak, sedangkan jika hasil verifikasi terdapat ketidaksesuaian antara SPTPD dengan SSPD, terdapat salah hitung/tulis, kekurangan bayar maka akan diterbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) dengan sanksi bunga 2% perbulan dari pajak yang kurang bayar. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPTPD atau data yang dilampirkan meragukan, maka akan diusulkan untuk dilakukan pemeriksaan pajak.

Mekanisme pemungutan pajak restoran dalam Peraturan Gubernur jika dibandingkan dengan keadaan dilapangan telah sesuai. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dijelaskan oleh informan 1 sebagai berikut:

“sistem pemungutan pajak secara manual (dengan perporasi *bon* penjualan *Bill*) sudah berjalan sesuai dengan prosedur”

Wajib Pajak restoran menggunakan peraturan yang berkaitan dengan restoran sebagai dasar pemungutan pajak restoran. Pemungutan pajak restoran dengan *bon* penjualan (*bill*) dapat dikatakan tidak praktis dan sistematis, Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang yang dinyatakan oleh informan 2 yaitu:



”Latar belakang diterapkannya sistem *online* yaitu dikarenakan pemungutan pajak restoran dengan bon penjualan tidak praktis dan sistematis, jadi itu banyak wajib pajak yang mengeluh harus antri di bank dan kantor pajak setiap tanggal 15 sampai dengan 20 setiap bulannya hanya untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya yaitu pembayaran dan pelaporan”²

Pihak Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat selalu memberikan penyuluhan atau sosialisasi apabila ada peraturan baru yang akan diberlakukan. Oleh karena itu, semua wajib pajak tentunya dapat mengetahui peraturan-peraturan yang berlaku serta mematuhi peraturan tersebut dalam menjalankan usahanya.

2. Implementasi Pemungutan Pajak Restoran Setelah diresmikan Sistem *Online*

Modernisasi sistem perpajakan seperti *online system* ini akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan usahanya. Penerapan sistem *online* pajak restoran yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan kemudahan dalam hal pembayaran dan pelaporan bagi semua wajib pajak khususnya pajak restoran serta memudahkan Badan Pajak dan Retribusi Daerah atau instansi terkait dalam memonitor atau memberikan pengawasan kepada wajib pajak.

Penerapan sistem *online* dari sisi petugas pajak dalam hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kecurangan dalam pembayaran pajak yang merupakan sumber penting untuk pembangunan DKI Jakarta. Dasar hukum penerapan sistem *online* diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 224

Tahun 2012 tentang Pembayaran dan Pelaporan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir melalui *Online System* dan mulai berlaku pada 1 Januari 2013. Sistem *online* pajak restoran diterapkan melalui *software* (perangkat lunak) khusus yang di *install* pada alat pembayaran



disebuah restoran atau kafe, sehingga setiap transaksi yang dilakukan akan langsung terhubung ke server Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Penerapan sistem *online* pajak restoran di Provinsi DKI Jakarta dilakukan melalui perjanjian atau kontrak dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai pihak yang menyediakan jasa teknologi informasi. Pihak Ketiga sebagai pihak penyedia jasa dalam penerapan sistem *online* menempatkan alat perekam transaksi pada usaha milik wajib pajak.

Implementasi sistem *online* terdapat beberapa tahapan sebelum wajib pajak dapat terhubung dengan sistem ini. Pelaksanaan sistem *online* ini terbagi menjadi 5 tahapan yaitu tahap sosialisasi, survey, pemasangan alat, pengkoneksian sistem wajib pajak kemudian direkonsiliasi dan yang terakhir yaitu tahap *autodebet*.

Rekonsiliasi dilakukan antara tahap pengkoneksian dan tahap *autodebet*.

Rekonsiliasi yaitu proses menyesuaikan perhitungan wajib pajak dengan data yang diterima oleh server BRI. Penyebab adanya perbedaan perhitungan antara wajib pajak restoran dengan data yang diterima server BRI yaitu dikarenakan koneksi pada alat perekam ke server BRI.

Pada proses sistem *online* pajak restoran, wajib pajak dan Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat dapat melakukan monitoring terhadap transaksi harian yang dilakukan wajib pajak melalui *Cash Management System* (CMS). CMS merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank BRI sebagai pihak penyedia jasa sistem *online* kepada wajib pajak maupun Badan Pajak dan

Retribusi Daerah untuk memonitoring kewajiban perpajakan wajib pajak. CMS juga dapat melakukan pelaporan SSPD dan SPTPD secara *online* setiap bulannya, serta dapat melakukan konfirmasi pembayaran melalui *autodebet* dalam



melakukan pembayaran pajak yang dapat menghindarkan wajib pajak terlambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia terkait teknis pelaksanaan sistem *online* dikarenakan terjadi rotasi pergantian petugas pajak dan perubahan struktur organisasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga dirasakan belum maksimal dalam menjalankan sistem *online*, serta masih ada wajib pajak yang menolak untuk *dionlinekan* alat transaksinya yang sebagian besar disebabkan karena belum memahami tujuan dari sistem *online* yang mungkin pada awalnya terlihat rumit akan tetapi nantinya akan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hambatan penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran di bagi menjadi 2, yaitu internal dan eksternal. Hambatan internal dikarenakan adanya rotasi pergantian petugas pajak dan perubahan struktur organisasi membuat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta setiap tahun memberikan anggaran dana untuk pelatihan petugas pajak sistem *online*, sehingga petugas baru yang ditunjuk dapat melaksanakan tugasnya. Hambatan eksternal yaitu terkait dengan adanya wajib pajak yang menolak *dionlinekan*. Badan Pajak dan Retribusi Daerah melakukan sosialisasi dan pendampingan dalam memberikan maksud dan tujuan serta mekanisme pelaksanaan sistem *online* pajak restoran. Apabila wajib pajak tetap menolak menggunakan sistem *online*, maka wajib pajak restoran tersebut dapat dikenakan sanksi dibidang perpajakan dan dibidang perizinan berupa pencabutan perizinan. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dijelaskan oleh informan 3 sebagai berikut:

“kalau ada wp yang menolak untuk *dionlinekan*, padahal dari sisi teknis sudah mendukung izin usaha nya bisa dicabut, jadi secara ga langsung



sistem *online* ini ya memang diharuskan. sebenarnya saya bingung sendiri sama wp yang menolak *dionlinekan* padahal tujuannya ya memudahkan dia (wp), jadi dengan menerapkan sistem *online* wp tersebut tidak perlu buang waktu untuk mengantri dalam hal membayar dan melapor”

Penerapan sistem *online* ini juga dapat menghemat waktu, sehingga wajib pajak tidak perlu mengantri untuk pembayaran dan pelaporan. Se jauh ini, manfaat dari sistem *online* pajak restoran yaitu memberikan kemudahan dalam pembayaran dan pelaporan, serta memudahkan petugas pajak dalam memonitoring omset wajib pajak secara *realtime*.

3. Efektivitas Implementasi Sistem *Online* dalam Pemungutan Pajak Restoran Berdasarkan Model 7S McKinsey

Efektivitas yang difokuskan pada penelitian ini yaitu sejauhmana organisasi dapat mencapai tujuan atau sasaran. Dalam penelitian ini, pengukuran tingkat efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran dilakukan dengan menggunakan Model 7S McKinsey, yang terdiri dari 7 faktor yaitu *Strategy*, *structure*, *system*, *style*, *staff*, *skill* dan *shared Value*. Berikut adalah penjelasan penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran berdasarkan Model 7S McKinsey :

a. Analisis *Strategy*

Stoner dan Co dalam Samudera (2012:31) menyatakan bahwa strategi adalah program luas untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut strategi yang digunakan yaitu perencanaan dan pengambilan keputusan. Strategi yang diterapkan pada sistem *online* ditujukan untuk mencapai sasaran dan tujuan dari sistem *online* tersebut, yaitu untuk melakukan pengawasan terhadap data transaksi wajib pajak untuk mengurangi kemungkinan hilangnya potensi penerimaan pajak. Analisis strategi pada



efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu perencanaan dan pengambilan keputusan.

Proses perencanaan sistem *online* yang dilakukan oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah dimulai dari proses pengadaan perangkat pendukung sistem *online* meliputi *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak) yang diperlukan untuk melaksanakan sistem *online*. Badan Pajak dan Retribusi Daerah harus memperhitungkan antara *cost* dan *benefit* yang dihasilkan. Melalui kajian kelayakan yang dilakukan, maka diputuskan melalui pihak ketiga yaitu penyedia jasa sistem *online*. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan informan 2 sebagai berikut:

“Penerapan sistem *online* ini Badan Pajak dan Retribusi Daerah bekerja sama dengan pihak ketiga. Jadi pihak ketiga itu yang menyiapkan mulai dari menyediakan *hardware* dan *software* yang dibutuhkan sampai dengan mengolah dan memproses data. Data yang telah diolah tersebut kemudian masuk ke server Badan Pajak dan Retribusi Daerah”

Pengambilan keputusan terkait dengan penerapan sistem *online* dapat dilihat pada saat memproses permintaan wajib pajak untuk melegalisasi bon penjualan (*bill*). Proses tersebut melibatkan berbagai bidang namun yang berwenang dalam pengambilan keputusan dipegang oleh Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah, seperti yang diungkapkan oleh informan 2 sebagai berikut:

“Dengan menerapkan sistem *online* dan menandatangani kesediaan untuk *dionlinekan*, wajib pajak tidak perlu menggunakan bon penjualan (*bill*). Atas dasar tersebut diproses terlebih dahulu melalui bidang peraturan dan bidang teknologi informasi, kemudian bidang pengendalian memproses dan mengusulkan surat keputusan kepala badan tentang pembebasan legalisasi bon penjualan (*bill*). Jadi yang mengambil keputusan itu kepala badan”

Penyataan dari informan 2 tersebut menjelaskan bahwa keputusan pembebasan dari kewajiban legalisasi bon penjualan (*bill*) dipegang oleh Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah.



Strategi yang diterapkan oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah dalam penerapan sistem *online* ini yaitu mengadakan alat transaksi *Point Of Sales* (e-POS). Badan Pajak dan Retribusi Daerah bekerja sama dengan Telkomsigma dalam mengadakan alat transaksi untuk dipinjamkan kepada wajib pajak yang tidak mempunyai alat transaksi sebagai pendukung sistem *online*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari informan 3 sebagai berikut:

“Jadi kita (Badan Pajak dan Retribusi Daerah) melakukan kerja sama dengan telkomsigma dalam mengadakan alat transaksi, namanya e-POS. Pengadaan alat transaksi e-POS dilaksanakan karena masih banyak wajib pajak yang belum mempunyai alat transaksi yg canggih sehingga WP tersebut masih menggunakan sistem manual dengan *bon bill*”

Berdasarkan pernyataan di atas, informan 1 juga menjelaskan tentang strategi dalam penerapan sistem *online* sebagai berikut:

“Strategi yang dilakukan untuk menjaring lebih banyak WP untuk diterapkan sistem *online* ini yang pertama yaitu melakukan sosialisasi dengan menjelaskan mulai dari prosedur, cara pemakaian dan manfaat atau keuntungan, yang kedua yaitu setiap wajib pajak yang baru mendaftar diharuskan menggunakan sistem *online*”

Dengan strategi tersebut wajib pajak dapat mengetahui prosedur, cara pemakaian, manfaat atau keuntungan penerapan sistem *online* sehingga diharapkan akan menjaring wajib pajak baru yang menggunakan sistem *online*.

b. Analisis *Structure*

Struktur identik dengan organisasi, karena secara umum pengorganisasian menghasilkan sebuah struktur organisasi. Menurut Puspopranto dalam Zakiyudin (2012:1) Organisasi adalah sekumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi yaitu sekelompok manusia yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu, sehingga setiap anggota organisasi mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing. Analisis struktur pada



efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu pembagian kerja.

Pembagian kerja pada penerapan sistem *online* dimulai dari proses perencanaan. Pada tahap ini petugas pajak melakukan pendekatan kepada wajib pajak yang menjadi target diterapkan sistem *online* dengan cara alat transaksi wajib pajak diintegrasikan dengan perangkat pendukung sistem *online*. Wajib pajak yang bersedia alat transaksinya diintegrasikan dengan perangkat pendukung sistem *online* akan diminta untuk menandatangani surat pernyataan kesediaan untuk *dionlinekan*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari informan 2 sebagai berikut:

“Wajib Pajak yang bersedia menerapkan sistem *online*, jadi nanti mereka akan menandatangani surat pernyataan untuk *dionlinekan*”

Wajib pajak yang sudah menandatangani surat pernyataan tersebut selanjutnya akan dilakukan proses pelaksanaan. Proses pelaksanaan ini yaitu petugas pajak bersama dengan pihak ketiga mendatangi tempat usaha wajib pajak untuk memasang perangkat pendukung sistem *online*. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa dalam implementasi sistem *online*, Badan Pajak dan Retribusi Daerah melakukan pembagian kerja sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangan masing-masing bidang yang ada di Badan Pajak dan Retribusi Daerah.

c. Analisis System

Sistem merupakan suatu kelompok elemen-elemen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu sama lain. Menurut McLeod dalam Zakiyudin (2012:5) sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem *online* mempunyai peran dalam

kegiatan pengelolaan pajak daerah yaitu sistem pemungutan pajak. Sistem pemungutan pajak daerah terdiri dari 3 sistem yaitu:

- 1) *Self assessment system*
- 2) *official assessment system*
- 3) *Withholding system*

Pemungutan pajak restoran menganut sistem *self assessment*, sistem tersebut memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak menerapkan sistem *online* maka setiap transaksi usaha wajib pajak akan langsung terkirim ke server Badan Pajak dan Retribusi Daerah secara *realtime*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari informan 2 sebagai berikut:

“Jadi WP yang sudah dionlinekan data transaksinya terekam dan langsung terkirim ke sever kita (Badan Pajak dan Retribusi Daerah)”

Sistem *online* akan memudahkan wajib pajak dalam penyetoran dan pelaporan data transaksi, yang pada awalnya dengan melampirkan dalam bentuk *hardcopy* (bon bill) menjadi *soft copy* (data komputer). Sistem *online* juga berperan dalam mempermudah petugas pajak dalam hal pengawasan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan informan 1 sebagai berikut:

“kelebihan sistem *online* dilihat dari sisi wp memudahkan dalam melakukan pembayaran dan pelaporan. kalau dilihat dari sisi fiskus (petugas pajak) dalam hal pengawasan lebih enak melihat setiap transaksinya secara *realtime*”

Berdasarkan pernyataan di atas, peran sistem *online* dalam hal pengawasan dan meningkatkan mutu pelayanan dengan memudahkan wajib pajak dalam hal pembayaran dan pelaporan merupakan latar belakang penerapan sistem *online*.

d. Analisis *Style*

Gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja suatu organisasi, dimana proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemimpin organisasi. Kepemimpinan



menurut Thoha (2012:121) yaitu aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain yang diarahkan agar tercapainya suatu tujuan tertentu. Handoko dalam Samudera (2012:33) menyebutkan bahwa pendekatan perilaku pemimpin terbagi menjadi 2, pertama yaitu pendekatan perilaku yang menekankan pada fungsi yang dilakukan pemimpin agar organisasi berjalan efektif dan yang kedua adalah pendekatan yang memusatkan pada gaya kepemimpinan dalam hubungan dengan bawahannya. Setiap pemimpin mempunyai cara yang berbeda dalam memimpin organisasinya, beberapa orang memakai gaya yang menekankan kepada tugas yang harus dikerjakan bawahannya dan ada yang menekankan pada pemeliharaan hubungan antara pemimpin dan bawahannya. Gaya kepemimpinan tersebut dapat menggambarkan bagaimana seorang pemimpin mengambil keputusan dalam organisasi yang akan mempengaruhi prestasi suatu organisasi.

Gaya kepemimpinan di Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah merupakan gabungan antara gaya kepemimpinan yang menekankan tugas dan gaya kepemimpinan yang memelihara hubungan dengan bawahan. Faktor yang menyebabkan gaya kepemimpinan gabungan tersebut adalah faktor internal dari Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah seperti sumber daya manusia. Sumber daya manusia di Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah dapat dikatakan belum siap untuk menerima gaya kepemimpinan yang menekankan kepada tugas. Hal tersebut menyebabkan pemimpin harus menyesuaikan gaya kepemimpinannya.

e. Analisis *Staff*

Samudera (2012:34) mendefinisikan staf adalah pejabat atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi yang secara nyata melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan organisasi tersebut. Organisasi akan menentukan prasyarat



orang-orang seperti apa yang dianggap sesuai dengan keberadaan dan tujuan organisasi. Staff yang berkualitas dapat diperoleh dengan menyesuaikan posisi dan orang, seorang staff dengan latar belakang pendidikan administrasi tidak akan ditempatkan di bidang teknologi informasi yang seharusnya diisi oleh staff dengan latar belakang pendidikan sistem informasi. Badan Pajak dan Retribusi Daerah dalam menempatkan staff selalu menyesuaikan antara posisi yang ditempati dengan kualifikasinya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan 2 sebagai berikut:

“Kalau dalam penempatan staff itu sesuai dengan kebutuhan BPRD dan kualifikasi dari pegawainya, namun beberapa kali dilakukan rotasi karena perubahan struktur organisasi”

Kesesuaian orang dengan posisi yang akan ditempati memiliki dampak terhadap kinerja orang tersebut. Seorang staff yang menempati posisi tidak sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya harus melakukan proses pendidikan dan pelatihan yang dapat membantu menyesuaikan kinerja staff tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas, Badan Pajak dan Retribusi Daerah mengantisipasi rotasi pergantian petugas yang dikarenakan perubahan struktur organisasi dengan melakukan pendidikan dan pelatihan. Kesesuaian orang dengan posisi yang ditempati dalam organisasi sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja.

f. Analisis Skill

Skill atau keterampilan merupakan kemampuan karyawan organisasi untuk dapat bekerja dengan baik. keterampilan tersebut diperlukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam organisasi dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dapat menambah pengetahuan, sedangkan pelatihan dapat menambah





keterampilan kerja. Kemampuan seseorang dalam pelaksanaan tugas pengelolaan pajak daerah dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan. Kualitas petugas pajak dipengaruhi oleh kemampuan yang dimilikinya. *Skill* dapat diperoleh melalui pendidikan formal seperti SD, SMP dan SMA. *Skill* juga dapat diperoleh melalui pendidikan non formal seperti pelatihan keterampilan.

Badan Pajak dan Retribusi Daerah memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawainya. Pendidikan dan pelatihan dilakukan bertujuan untuk meningkatkan *Skill* pegawainya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan 2 sebagai berikut.

“Diklat (Pendidikan dan pelatihan) diadakan BPRD tujuannya untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki”

Pendidikan dan Pelatihan tersebut berguna untuk meningkatkan kemampuan pegawai Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Meningkatnya kemampuan pegawai berdampak pada kualitas kinerja yang lebih baik dan secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja Badan Pajak dan Retribusi Daerah.

g. *Shared Value*

Share Value atau nilai-nilai kebersamaan merupakan inti dari model 7s *frameworks* karena berkaitan dengan nilai-nilai inti organisasi. Nilai-nilai kebersamaan dalam organisasi identik dengan budaya organisasi yang mencakup pemahaman penting seperti, norma, sikap dan keyakinan yang dimiliki organisasi. *Shared Value* dikenal sebagai budaya organisasi. Budaya organisasi yaitu sejumlah pemahaman mengenai norma, sikap dan keyakinan yang dimiliki organisasi. Budaya organisasi dapat diwujudkan dalam bentuk visi dan misi organisasi.



Badan Pajak dan Retribusi Daerah memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan pajak dan retribusi daerah. Badan Pajak dan Retribusi

Daerah dalam melaksanakan tugas pokok tersebut dengan Visi dan Misi. Visi

Badan Pajak dan Retribusi Daerah yaitu pelayanan yang professional dalam optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi daerah. Visi tersebut diwujudkan

oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah dengan Misi sebagai berikut:

- 1) mewujudkan perencanaan pelayanan pajak dan retribusi daerah yang inovatif
- 2) menjamin ketersediaan peraturan pelaksanaan pajak dan retribusi daerah, melaksanakan penyuluhan peraturan pajak dan retribusi daerah serta menyelesaikan permasalahan hukum pajak dan retribusi daerah
- 3) mengembangkan sistem teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan pajak dan retribusi daerah
- 4) mengembangkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sarana prasarana perpajakan daerah, pengelolaan keuangan serta perencanaan anggaran dan program badan
- 5) mengoptimalkan pengendalian, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pajak dan retribusi daerah
- 6) meningkatkan kualitas pelayanan pajak dan retribusi daerah

Sistem *online* pajak restoran merupakan perwujudan dari misi Badan Pajak dan Retribusi Daerah.

4. Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran

Efektivitas yang difokuskan pada pembahasan ini yaitu mengukur hubungan antara hasil penerimaan pajak restoran dengan target yang telah ditetapkan. Penghitungan tingkat efektivitas digunakan untuk mengukur hubungan

antara realisasi penerimaan pajak restoran dengan target penerimaan pajak restoran yang sudah ditetapkan. Berikut adalah rumus penghitungan tingkat efektivitas pajak restoran :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Sumber: Halim (2002:129)

Berdasarkan hasil penghitungan tingkat efektivitas sesuai dengan rumus di atas, presentase hasil penghitungan akan diklasifikasikan seberapa besar tingkat efektivitas pemungutan pajak restoran sesuai dengan tabel klasifikasi kriteria efektivitas sebagai berikut:

Tabel 8. Klasifikasi dan Kriteria Efektivitas

No.	Persentase (%)	Kriteria
1	>100	Sangat Efektif
2	90-100	Efektif
3	80-90	Cukup Efektif
4	60-80	Kurang Efektif
5	<60	Tidak Efektif

Sumber: Munir, dkk (2004:151)

Berikut ini adalah tabel efektivitas pemungutan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat tahun 2011-2016 :

Tabel 12. Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2011-2016

(dalam jutaan Rupiah)

Tahun	Realisasi	Target	Presentase(%)	Kriteria
2011	25.931	55.615	46,62	Tidak efektif
2012	138.561	137.625	100,68	Sangat Efektif
2013	230.535	224.220	102,82	Sangat efektif
2014	303.991	352.921	86,14	Cukup Efektif

2015	330.324	353.973	93,32	Efektif
2016	376.318	427.082	88,11	Cukup Efektif

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa target dan realisasi pajak restoran dapat dihitung dengan menggunakan rumus efektivitas. Penghitungan tingkat efektivitas penerimaan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat Pada tahun 2011 merupakan presentase paling rendah yaitu sebesar 46,62% termasuk dalam kriteria tidak efektif. Pada tahun 2012 menunjukkan hasil presentase sebesar 100,68% yang termasuk dalam kriteria sangat efektif. Pada tahun 2013 merupakan presentase paling tinggi yaitu sebesar 102,82% termasuk dalam kriteria sangat efektif. Pada tahun 2014 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dengan presentase hanya mencapai 86,14% termasuk dalam kriteria cukup efektif. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya menjadi 93,32% termasuk dalam kriteria efektif dan pada tahun 2016 mengalami penurunan presentase menjadi 88,11% termasuk dalam kriteria cukup efektif.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa presentase pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online* yaitu pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2012 dengan rata-rata presentase sebesar 73,65% termasuk dalam kriteria kurang efektif. Pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* yaitu pada tahun 2013 sampai tahun 2016 yaitu sebesar 92,59% termasuk dalam kriteria efektif.

5. Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran Berdasarkan Pertumbuhan

Analisis efektivitas berdasarkan pertumbuhan yaitu suatu perbandingan antara keadaan sekarang dengan keadaan masa lalunya. Pertumbuhan tersebut dapat diketahui dengan cara mengukur seberapa besar realisasi penerimaan pajak

restoran berhasil mencapai target yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu. Efektivitas berdasarkan pertumbuhan dapat digunakan sebagai pedoman terhadap pihak yang mempunyai kewenangan dan berkompeten dalam menentukan besarnya target penerimaan pajak restoran yang harus dicapai pada periode yang akan datang. Penghitungan laju pertumbuhan pajak restoran yang dikemukakan Halim (2004:163) dapat dilihat pada rumus berikut:

$$\text{Pertumbuhan Pajak Restoran} = \frac{X_t - X_{(t-1)}}{X_{(t-1)}} \times 100\%$$

Keterangan:

X_t : realisasi pajak restoran tahun tertentu

$X_{(t-1)}$: realisasi pajak restoran tahun sebelumnya

Setelah menghitung laju pertumbuhan tersebut, terdapat skala pengukuran pertumbuhan pajak restoran berdasarkan kriteria laju pertumbuhan pajak restoran yang dikemukakan Halim (2007:163) pada tabel berikut:

Tabel 7. Kriteria Laju Pertumbuhan Pajak

No	Presentase	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat berhasil
2	70% - 85%	Berhasil
3	55% - 70%	Cukup Berhasil
4	30% - 55%	Kurang Berhasil
5	Kurang dari 30%	Tidak Berhasil

Berdasarkan rumus penghitungan dan kriteria pertumbuhan pajak restoran, maka dapat diketahui pertumbuhan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat pada tabel berikut:



Tabel 13. Pertumbuhan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2013-2016

(dalam jutaan Rupiah)

Tahun	Realisasi	Pertumbuhan	Presentase (%)	Kriteria
2012	138.561	-	-	-
2013	230.535	91.973	66,37	Cukup berhasil
2014	303.991	73.455	31,86	Kurang berhasil
2015	330.324	26.333	8,66	Tidak berhasil
2016	376.318	45.993	13,92	Tidak berhasil

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa laju pertumbuhan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat dari tahun 2013 sampai tahun 2016 mengalami fluktuatif. Tahun 2013 merupakan pertumbuhan paling tinggi dengan presentase sebesar 66,37% termasuk dalam kriteria cukup berhasil. Tahun 2014 mengalami penurunan dengan presentase pertumbuhan menjadi 31,86% termasuk dalam kriteria kurang berhasil. Tahun 2015 dengan presentase sebesar 8,66% termasuk dalam kriteria tidak berhasil dan mengalami peningkatan pertumbuhan pada tahun 2016 dengan presentase sebesar 13,92% termasuk dalam kriteria tidak berhasil.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata pertumbuhan pajak restoran tahun 2013-2016 di Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu sebesar 30,20% pertahun yang dapat dikatakan kurang berhasil. Pertumbuhan pajak restoran dapat digunakan sebagai bahan evaluasi realisasi penerimaan setiap bulannya agar mencapai target yang ditetapkan di akhir tahun.





BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barata dapat di simpulkan bahwa:

1. Implementasi pemungutan pajak restoran sebelum diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan bahwa proses pelaksanaan yang dilakukan Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mekanisme pemungutan pajak restoran menggunakan bon penjualan (*bill*) dapat dikatakan tidak sistematis dan praktis, sehingga berdampak pada penerimaan pajak restoran berdasarkan penerimaan pada tahun 2011 sampai dengan 2012 menunjukkan hasil dengan rata-rata presentase sebesar 73,65% termasuk dalam kriteria kurang efektif.
2. Implementasi pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* di Kota Administrasi Jakarta Barat menunjukkan bahwa proses pelaksanaan yang dilakukan oleh Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah maupun instansi terkait sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Efektivitas pemungutan pajak restoran sistem *online* berdasarkan Model 7S McKinsey menunjukkan bahwa penerapan sistem *online* sudah berjalan efektif. Pemungutan pajak restoran setelah diresmikan sistem *online* yaitu pada tahun 2013-2016 menunjukkan hasil dengan rata-rata presentase penerimaan sebesar 92,59% termasuk dalam kriteria efektif dan efektifitas pemungutan pajak restoran berdasarkan pertumbuhan



yaitu pada tahun 2013-2016 menunjukkan hasil dengan rata-rata presentase sebesar 30,20% yang termasuk dalam kriteria kurang berhasil.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, upaya yang dapat dilakukan oleh Suku Badan Pajak dan Retribusi Kota Administrasi Jakarta Barat dalam rangka penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran sebagai upaya mengefektivitasan penerimaan pajak restoran dapat dilakukan dengan cara yaitu :

1. Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah maupun instansi terkait, dapat melakukan sosialisasi yang lebih intens kepada wajib pajak yang sudah menggunakan sistem *online* maupun wajib pajak yang menjadi target penerapan sistem *online*. Bagi wajib pajak yang telah menggunakan sistem *online* memfokuskan terhadap pentingnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya seperti memberitahu akan menambah atau mengurangi alat transaksi, memberitahu apabila sistem mengalami masalah atau tidak berfungsi. sedangkan bagi wajib pajak yang menjadi target penerapan sistem *online* sosialisasi lebih difokuskan pada tujuan dan manfaat penerapan sistem *online* dan keuntungan yang didapatkan wajib pajak yaitu dapat menghemat waktu dan biaya administrasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan wajib pajak tersebut untuk diterapkan sistem *online* pajak restoran.
2. Pergantian petugas pajak yang dikarenakan kebijakan rotasi pegawai Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat pelaksanaan sistem *online* kurang optimal karena petugas pajak yang baru belum memahami terkait sistem *online*



pajak. Kebijakan rotasi tersebut diharapkan adanya pelatihan dan pendidikan untuk petugas pajak yang baru.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mengetahui dan memahami terkait efektivitas sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat yang merupakan salah satu upaya meningkatkan penerimaan pajak restoran yang dilakukan Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Dalam mencapai tujuan penelitian memiliki keterbatasan penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini yang pertama adalah kurang mengetahui mengenai Perjanjian

Kerja Sama antara Badan Pajak dan Retribusi Daerah dengan Bank BRI sebagai pihak yang ditunjuk sebagai penyedia jasa sistem *online* dikarenakan bersifat rahasia, sehingga tidak dapat mengukur efisiensi. Keterbatasan penelitian yang kedua adalah proses wawancara pada penelitian ini tidak mencantumkan Kepala Kantor Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah sebagai narasumber dikarenakan adanya kesibukan/kepentingan/keperluan lain yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Penelitian selanjutnya diharap dapat menjadikan Kepala Kantor Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai narasumber atas penelitian yang sejenis.



DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Lutfia Rizyatul. 2015. *“Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Kota Malang”*. Skripsi. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Al-Gahtani, Said S., (2004). *“Computer Technology Acceptance Success Factors in Saudi Arabia: An Exploratory Study”* Journal of Global Information Technology Management. Vol 7 No.1.

Aminah, Siti. 2014. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kota Surakarta*. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Andaria, Shofiatal. 2011. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Hotel bagi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Malang. Skripsi. Malang. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya

Ayuningtyas, Arniyanti. 2008. *Analisis Pengaruh Pendapatan Pajak Daerah dan Restribusi Daerah terhadap Anggaran Belanja Daerah (Studi Kasus pada Seluruh Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah)*. Skripsi. Jakarta. FEIS UIN

Azman, Nur dan Lena Farida. 2013. *Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran*. *Jurnal Kebijakan Publik*. Vol 4 : hal 119-218.

Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group

Creswell, John W. 2009. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Edisi Ketiga. Diterjemahkan oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Creswell, J., W., 2012, *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed; Cetakan ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ely Suhayati dan Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Auditing, Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Forman, Mark, 2005. E-Government: Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government.

Fuad, Noor., et al. 2010. *Dasar-Dasar Keuangan Publik*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia



- Repository Universitas Brawijaya 106
- Ruswandi, R. Rina. *Analisis Pengaruh Pajak Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kabupaten Kota Sumedang*. Skripsi. Bogor, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Samudera, Dipa. 2012. *Analisis Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Propinsi DKI Jakarta*. Skripsi. Depok. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal. Univeritas Indonesia
- Siahaan, P. Marihot. 2009. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Sidik, Machfud. *Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*. (http://storage.jak-stik.ac.id/ProdukHukum/Keuangan/Keuangan_280.pdf diakses pada tanggal 20 Desember 2016 pukul 11.21 WIB)
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Muklis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Simatupang, Patar dan Akib, Haedar. 2007. *Potret Efektivitas Organisasi Publik: Review hasil Penelitian. Manajemen Usahawan Indonesia*.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Terjemah Magdalena Jamin. Jakarta : Erlangga
- Steers, Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak, Edisi 5*, Jakarta: Salemba Empat
- Sunandar. 2012. *Evaluasi Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta*. Thesis pada FE Universitas Indonesia
- Sunarto. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan Citra Pustaka Yogyakarta.
- Ulum, Ihyaul. 2005. *Akuntansi sektor public*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Unaradjan, Dolen. 2000. *Pengantar Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Grasindo
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardiana, Wawan (2002). *Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia*.



LAMPIRAN 1 SURAT RISET



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
BADAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
 JALAN ABDUL MUIS NO. 66 TELP. 3865583 Pes 5371
 JAKARTA PUSAT

Nomor : 365 /-082.7
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Pemberitahuan izin riset dan penelitian

17 April 2017

Kepada

- Yth. 1. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pajak Daerah
 2. Kepala Bidang Pengendalian
 3. Kepala Bidang Teknologi Informasi
 4. Kepala Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat
 5. Para Kepala Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakarta Barat

di

Jakarta

Sehubungan dengan Surat Ketua Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya No. UN10.Fo3.11.11/PN/2017 tanggal 22 Maret 2017 perihal permohonan riset dan penelitian, dengan ini memberikan izin penelitian kepada :

Nama : Arfan Riyadi
 Program : Perpajakan
 Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya
 Judul Penelitian : Efektifitas Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat

Pada prinsipnya Badan Pajak dan Retribusi Daerah memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan riset atau penelitian dengan ketentuan mentaati aturan yang berlaku, adapun waktu pelaksanaan dimulai tanggal 17 April s.d 31 Mei 2017. Untuk itu dimohon Saudara dapat memberikan informasi/petunjuk seperlunya guna keperluan dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara, diucapkan terima kasih.

Sekretaris Badan Pajak dan Retribusi Daerah
 Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Faisal Syafruddin, SE, M.Si
 NIP. 197202191998031006

Tembusan :
 Universitas Brawijaya

CATATAN :
 Kepada Mahasiswa yang bersangkutan agar menyerahkan 1(satu) buku skripsi/penelitiannya



LAMPIRAN 2 PEDOMAN WA WANCARA

No	Indikator	Pertanyaan	Informan
1	Tujuan penerapan sistem <i>online</i> dalam pemungutan pajak restoran	<p>Apa tujuan dari penerapan sistem <i>online</i> pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat?</p> <p>Apa yang menjadi latar belakang penerapan sistem <i>online</i> pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat?</p>	
2	Standar prosedur sistem <i>online</i> pajak restoran	<p>Apa yang menjadi dasar hukum dari penerapan sistem <i>online</i> pajak restoran?</p> <p>Bagaimana prosedur pelaksanaan sistem <i>online</i> pajak restoran yang dilakukan oleh Suku Badan Pajak Jakarta Barat?</p>	
3	Kesiapan penerapan sistem online pajak restoran	<p>Bagaimana kesiapan Suku Badan Pajak Jakarta Barat terkait dengan penerapan sistem <i>online</i> ?</p> <p>Bagaimana kesiapan Suku Badan Pajak terkait dengan sumber daya manusia yang digunakan dalam pemungutan sistem <i>online</i>?</p> <p>Kendala apa yang dihadapi dalam penerapan sitem <i>online</i> ?</p> <p>Solusi apa yang diberikan terkait dengan kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem <i>online</i>?</p>	
4	Penerimaan pajak Restoran	<p>Bagaimana dampak penerapan sistem <i>online</i> terhadap penerimaan pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat?</p> <p>Adakah dampak lain yang timbul setelah adanya penerapan sistem online pajak restoran?</p>	

**LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA**

Informan 1 : Bayu Putra Perdana (Sub Bidang Penetapan dan Penagihan Pajak Daerah)

Lokasi : Kantor Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Barat

1. Apa yang menjadi latar belakang penerapan sistem online pajak restoran di Kota Administrasi Jakarta Barat?

jawab: dengan adanya pergub nomor 224 tahun 2012 tentang pembayaran dan pelaporan transaksi usaha pajak hotel, hiburan, restoran dan parkir melalui online system , jadi dengan adanya peraturan tersebut kita diamanahkan untuk melakukan update dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga diharapkan dengan meningkatkan pelayanan secara tidak langsung akan meningkat juga penerimaan pajak restoran

2. Apa tujuan penerapan sistem online ?

jawab: meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak , jadi WP lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. sistem online disini ada 2, yaitu melalui CMS dan e-POS. kalo CMS kita ada Kerja sama dengan bank BRI yang ditandatangani oleh gubernur pada saat itu bapak joko widodo. kemudian dilanjutkan oleh bapak Basuki sebagai gubernur bekerja sama dengan Telkomsigma dalam pengadaan alat transaksi (e-POS).

3. Apakah mekanisme pemungutan pajak restoran dengan menggunakan bon penjualan (Bill) sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku?



Jawab: sistem pemungutan pajak secara manual (dengan perporasi bon penjualan /Bill) sudah berjalan sesuai dengan prosedur

4. Bagaimana prosedur pelaksanaan sistem online ?

jawab : WP mengisi pengajuan form untuk bersedia di online kan, baik itu dengan BRI maupun dengan e-POS . jadi tergantung sistem yang digunakan wp. kalo wp tidak mempunya sistem nya ya kita sarankan untuk memakai alat e-POS telkomsigma, jadi kita pinjamkan alatnya. kalo misalkan Wp sudah mempunya alat transaksi yg canggih seperti minipc kita sarankan ke CMS BRI . pertama itu mengisi form , kedua melihat sistem nya apa, kalo sistem nya bisa untuk CMS, WP buka rekening BRI. kemudian yang terkhir dipasang. karna kalo e-pos itu ga bisa autodebet, jadi setor seperti biasa

5. Prosedur CMS BRI dengan Telkomsigma (e-POS) sama atau tidak?

jawaban: berbeda, kalo CMS BRI itu pertama mengisi form , kedua itu disurvei dulu sistem apa yang digunakan wp, misalkan sudah cocok, kemudian wp membuka rekening BRI, kemudian yang terakhir dipasang. kalo telkomsigma (e-POS) sih langsung dipasang tinggal mengisi berita acara

6. Strategi apa yang dilakukan terkait dengan penerapan sistem online?

jawab: Strategi yang dilakukan untuk menjangring lebih banyak WP untuk diterapkan sistem online ini pertama yaitu melakukan sosialisasi dengan menjelaskan mulai dari prosedur, cara pemakaian dan manfaat atau keuntungan. yang kedua itu setiap wajib pajak yang baru mendaftar diharuskan menggunakan sistem online.

7. Bagaimana kesiapan Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta Barat terkait penerapan sistem online?



Jawab : Wajib Pajak yang bersedia menerapkan sistem *online*, jadi nanti mereka akan menandatangani surat pernyataan untuk di*online*kan

3. Kesiapan Penerapan Sistem Online Pajak Restoran

a. Bagaimana kesiapan BPRD terkait dengan penerapan sistem online?

Jawab : Penerapan sistem *online* ini Badan Pajak dan Retribusi Daerah bekerja sama dengan pihak ketiga. Jadi pihak ketiga itu yang menyiapkan mulai dari menyediakan *hardware* dan *software* yang dibutuhkan sampai dengan mengolah dan memproses data. Data yang telah diolah tersebut kemudian masuk ke server Badan Pajak dan Retribusi Daerah

b. Bagaimana kesiapan BPRD terkait dengan sumber daya manusia yang digunakan dalam pemungutan sistem online?

Jawab : Kalau dalam penempatan staff itu sesuai dengan kebutuhan BPRD dan kualifikasi dari pegawainya, namun beberapa kali dilakukan rotasi karena perubahan struktur organisasi

c. Kendala apa yang dihadapi dalam penerapan sistem online?

Jawab : Kendala yang pertama itu masih ada Wajib Pajak belum mau di*online*kan alat transaksinya yang sebagian besar disebabkan karena belum memahami tujuan dari Online sistem yang mungkin pada awalnya dirasakan rumit akan tetapi nantinya justru akan membantu mempermudah mereka. Kemudian kendala yang kedua itu petugas pajak belum maksimal dalam melaksanakan online sistem pajak daerah yang sebagian besar dikarenakan sering terjadi pergantian petugas karena rotasi, perubahan struktur organisasi, dsb.



d. Solusi apa yang diberikan terkait dengan kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem online?

Jawab : Diklat (Pendidikan dan pelatihan) diadakan BPRD tujuannya untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki. Setiap tahun dianggarkan dana untuk melakukan pelatihan petugas online sistem dan pendampingan terhadap wajib pajak

4. Penerimaan Pajak Restoran

a. Bagaimana dampak penerapan system online terhadap penerimaan pajak restoran di DKI Jakarta

Jawab : Dengan terbantunya Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya maka terjadi peningkatan pembayaran yang disebabkan faktor kepercayaan masyarakat yang menjadi lebih tinggi terhadap pengelolaan pajak.

b. Adakah dampak lain yang timbul setelah adanya penerapan system online pajak restoran di DKI Jakarta

Jawab : Dengan menerapkan sistem *online* dan menandatangani kesediaan untuk *dionlinekan*, wajib pajak tidak perlu menggunakan bon penjualan (*bill*). Atas dasar tersebut diproses terlebih dahulu melalui bidang peraturan dan bidang teknologi informasi, kemudian bidang pengendalian memproses dan mengusulkan surat keputusan kepala badan tentang pembebasan legalisasi bon penjualan (*bill*). Jadi yang mengambil keputusan itu kepala badan

**LAMPIRAN 4 CURRICULUM VITAE**

119

Nama : Arfan Riyadi

NIM : 125030407111072

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 13 April 1994

Alamat : Jl. H. Radin Nomor 16 Jakarta Selatan

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Email : Arvan_riyadi@hotmail.com

Riwayat Pendidikan : 1. SD Islam Annajah Tahun 2000-2006

2. SMP Negeri 110 Jakarta Tahun 2006-2009

3. SMA Negeri 112 Jakarta Tahun 2009-2012

Riwayat Organisasi : 1. Panitia Ngalam Youthporia 2016 (IFL)

Karya Ilmiah :

1. Laporan Magang “Prosedur Pendaftaran Wajib Pajak Baru dan Mekanisme Pemungutan Pada Jenis Pajak Hiburan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat”.

2. Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran Berbasis Online Di Kota Administrasi Jakarta Barat

