



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM ONLINE PAJAK  
RESTORAN, PAJAK HOTEL DAN PAJAK HIBURAN  
DI PROVINSI DKI JAKARTA**

**TESIS**

**SUNANDAR  
0906655061**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
JANUARI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM ONLINE PAJAK  
RESTORAN, PAJAK HOTEL DAN PAJAK HIBURAN  
DI PROVINSI DKI JAKARTA**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi

**SUNANDAR  
0906655061**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN DAERAH  
JAKARTA  
JANUARI 2012**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sunandar

NPM : 0906655061

Tanda Tangan :



Tanggal : Januari 2012



## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Sunandar

NPM : 0906655061

Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik

Judul Tesis : Evaluasi Penerapan Sistem Online Pajak Restoran,  
Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI  
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ayudha D. Prayoga, SE, M.Sc

Anggota Penguji : Ir. Hania Rahma, M.Si

Pembimbing : Riatu M. Qibbthiyah, SE, MA, Ph.D

(  )  
(  )  
(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Januari 2012

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Evaluasi Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta”. Penulisan tesis ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (MPKP FE UI).

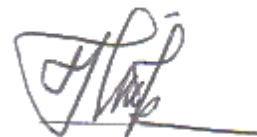
Dalam kesempatan ini penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penulisan tesis ini :

1. Kepala Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan izin dan dukungan yang tidak terhingga kepada penulis hingga dapat melanjutkan dan menyelesaikan studi di Universitas Indonesia.
2. Kepala Badan Diklat Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya yang senantiasa memberikan dukungan dan memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
3. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta beserta segenap jajarannya yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Universitas Indonesia.
4. Ibu Riatu M. Qibbthiyyah yang telah berkenan membimbing penulis, atas waktu, tenaga dan segenap pengetahuan yang diberikan beliau sehingga dapat terselesaikannya karya tulis ini.
5. Bapak Ayudha D. Prayoga sebagai Ketua Penguji dan Ibu Hania Rahma sebagai penguji yang telah memberikan saran untuk perbaikan tesis ini dan dorongan kepada penulis untuk lebih mendalami teori yang didapat selama kuliah.

6. Bapak Arindra Artasya Zainal sebagai Ketua Program MPKP FE UI atas interaksi dan dukungannya selama penulis menjadi mahasiswa MPKP FE UI.
7. Para dosen, staf, satpam dan karyawan MPKP khususnya mbak Siti dan Mbak Warni atas bantuan merekalah sehingga proses perkuliahan kami dapat berjalan dengan lancar.
8. Bapak Posman Sitorus, Kepala Bidang Sistem Informasi Dinas Pelayanan Pajak, Mas Purika Hidayat dan segenap staf pada Bidang Sistem Informasi Dinas Pelayanan Pajak atas bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tesis.
9. Bapak H. Saadi Kasman, Kepala Subbagian Kepegawaian DPP Provinsi DKI Jakarta, Mas Wawan Suharyono dan seluruh rekan pada Subbagian Kepegawaian Sekretariat Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama menyelesaikan studi.
10. Rekan-rekan MPKP Angkatan XXI : Fajar, Mas Conda, Mba Ninda, Bu Reni, Layli, Mbak Rini, Mbak Ira dan Pak Hamdan atas suasana yang menyenangkan selama menuntut ilmu di MPKP Universitas Indonesia.
11. Terutama untuk Mama, Bapak, Istriku Sumiyati dan anak-anakku tercinta Cahya dan Faiz yang menjadi sumber inspirasi dan semangat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna, penulis berharap masukan dan kritik dari para pembaca sebagai tambahan pengetahuan penulis untuk kedepannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Januari 2012



Penulis

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sunandar  
NPM : 0906655061  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Departemen : Ilmu Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM ONLINE PAJAK RESTORAN, PAJAK HOTEL DAN PAJAK Hiburan DI PROVINSI DKI JAKARTA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format, mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Januari 2012



## ABSTRAK

Nama : Sunandar

Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik

Judul : Evaluasi Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan Sistem *online* atas data transaksi pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan dalam rangka pengawasan pembayaran Pajak Daerah. Penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan evaluasi penerapan sistem online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dengan Analisis Biaya Manfaat (*cost and benefit analysis*) untuk memberikan gambaran apakah manfaat dari penerapan sistem online pajak dari segi pengawasan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Online pajak telah memberikan manfaat yang lebih besar dari biaya yang dikeluarkan.

Kata Kunci : Analisis biaya manfaat, sistem *online*, Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan

## ABSTRACT

Name : Sunandar

Study Program : Master of Planning and Public Policy

Judul : Evaluation of implementation of Restaurant, Hotel and Entertainment Tax Online System in Province DKI Jakarta

Jakarta administration to implement an online system for payment transaction data Restaurant Tax, Hotel Tax and Entertainment Tax in Regional Tax Payments Supervision order. This study aimed to evaluate the implementation of online systems Restaurant Tax, Hotel Tax and Entertainment Tax in DKI Jakarta Province with benefit cost analysis to give an idea whether the benefits of implementing online systems in term of taxpayer compliance monitoring of doing tax payment is greater than the cost incurred. This study concludes that the implementation of online tax system has provided grater benefits than costs.

Key Words : cost and benefit analysis, online system, restaurant tax, hotel tax, entertainment tax

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK/ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiii
DAFTAR RUMUS .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Batasan Penelitian .....	9
2. KERANGKA PEMIKIRAN ANALISIS .....	10
2.1 Kerangka Teoritis .....	10
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	24
2.3 Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah .....	26
3. METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Pendekatan Penelitian .....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.3 Penarikan Sampel Penelitian .....	32
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.5 Analisis Biaya-Manfaat (Cost and Benefit Analysis) .....	40

4.	GAMBARAN UMUM SISTEM ONLINE PAJAK RESTORAN, PAJAK HOTEL, DAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA .....	49
4.1	Sistem Pemungutan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan ..	49
4.2	Pengawasan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan melalui sistem online .....	51
4.3	Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta .....	55
5.	ANALISIS BIAYA MANFAAT PENERAPAN SISTEM ONLINE PAJAK RESTORAN, HOTEL DAN HIBURAN DI DKI JAKARTA ....	62
5.1	Analisis Biaya Manfaat Penerapan Sistem Online .....	62
5.2	Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan .....	79
5.3	Efisiensi dari penerapan Sistem Online Pajak .....	96
6.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	101
6.1	Kesimpulan .....	101
6.2	Rekomendasi .....	103
6.3	Keterbatasan Penelitian .....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

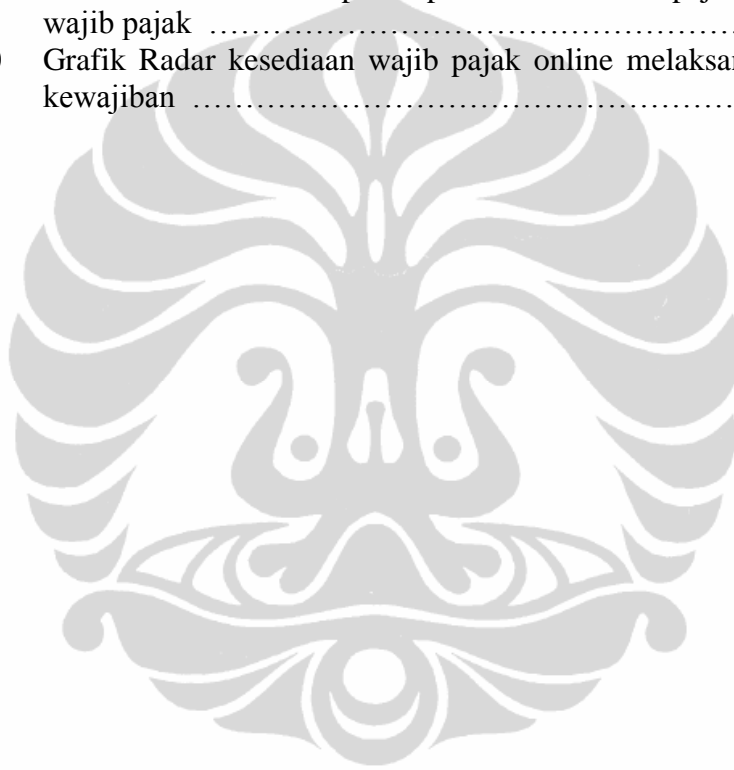
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010 .....	2
Tabel 1.2	Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010 .....	2
Tabel 1.3	Jumlah Wajib Pajak Hotel, Restoran dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2011 .....	4
Tabel 1.4	Realisasi Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010 .....	5
Tabel 3.1.	Jumlah sampel yang digunakan .....	33
Tabel 3.2.	Variabel dan Indikator Penelitian .....	36
Tabel 4.1	Kewajiban dan Hak Stakeholder Sistem online Pajak Daerah .....	56
Tabel 5.1.	Rincian Biaya Persiapan Administrasi Sewa Jasa Online Sistem Pajak Daerah .....	64
Tabel 5.2.	Rincian Biaya Sosialisasi Sistem Online Pajak Daerah ....	65
Tabel 5.3.	Biaya Sewa Jasa Sistem Online Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan periode Januari – Desember 2010 .....	69
Tabel 5.4.	Biaya Sewa jasa Sistem Online Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan periode Januari – Juni 2011 .....	70
Tabel 5.5.	Biaya Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dalam 24 periode/bulan .....	71
Tabel 5.6.	Manfaat Penerapan Sistem Online Pajak dari segi Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak dalam 24 periode/bulan .....	74
Tabel 5.7.	Analisis Biaya Manfaat Penerapan Sistem Online Pajak dengan Penghitungan NPV .....	76
Tabel 5.8.	Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Manfaat Penerapan Sistem Online Pajak Terhadap Wajib Pajak .....	79
Tabel 5.9.	Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Kesiapan memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak online .....	80
Tabel 5.10.	Reliabilitas Instrumen Penelitian pada survey .....	81
Tabel 5.11.	Skoring Jawaban Responden Terhadap Manfaat Sistem Online .....	83
Tabel 5.12.	Skoring Jawaban Responden Terhadap Kesiapan Wajib Pajak .....	89
Tabel 5.13.	Penggunaan bon/bill dalam transaksi Wajib Pajak .....	93
Tabel 5.14.	Izin pembebasan penggunaan bon/bill dalam transaksi ....	94
Tabel 5.15.	Biaya yang ditanggung dalam pemasangan sistem online pajak .....	94
Tabel 5.16.	Gangguan Sistem yang ditimbulkan dari sistem online ...	95
Tabel 5.17.	Persepsi Wajib Pajak terhadap kelanjutan penerapan sistem online pajak .....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.	Perangkat Perekam Data Transaksi (blackbox) .....	59
Gambar 4.2.	Mesin Cash Register .....	59
Gambar 4.3.	Perangkat penghantar data transaksi melalui jaringan sistem online .....	60
Gambar 5.1.	Komposisi Wajib Pajak yang tersambung sistem online pajak tahun 2010 .....	68
Gambar 5.2.	Komposisi Wajib Pajak yang tersambung sistem online pajak sampai dengan Juni 2011 .....	70
Gambar 5.9.	Grafik Radar Manfaat penerapan Sistem online pajak bagi wajib pajak .....	84
Gambar 5.10	Grafik Radar kesediaan wajib pajak online melaksanakan kewajiban .....	91



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1.	Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah .....	26
Bagan 4.1.	Mekanisme penghitungan, pembayaran dan pelaporan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan .....	49
Bagan 4.2.	Sistem arsitektur Pajak Online .....	59



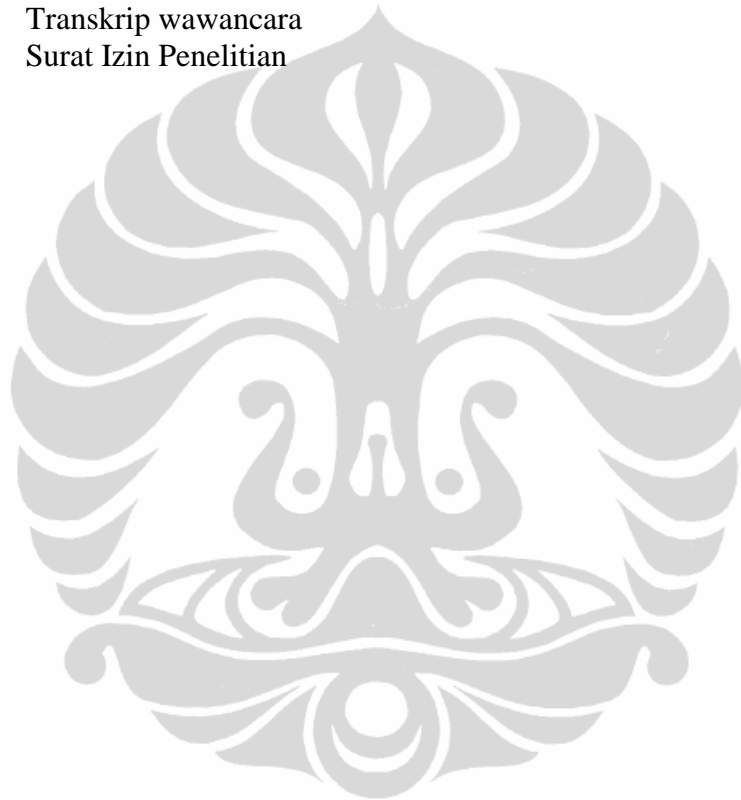
## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1.	Rumus Slovin .....	32
Rumus 3.2.	Rumus Ukuran Persentase .....	36
Rumus 3.3.	Rumus Penghitungan Net Present Value (NPV) .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil uji validitas Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil uji reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. Profil Responden
- Lampiran 5. Data tabulasi hasil pengolahan Kuesioner Manfaat Penerapan Sistem Online bagi Wajib Pajak
- Lampiran 6. Data tabulasi hasil pengolahan Kuesioner kesediaan wajib pajak online melaksanakan kewajiban
- Lampiran 7. Transkrip wawancara
- Lampiran 8. Surat Izin Penelitian





# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak sebagai sumber penerimaan untuk memenuhi APBN dan APBD yang relatif lebih aman, dibandingkan dengan pinjaman, tentu memerlukan berbagai langkah strategi kebijakan hukum anti penghindaran pajak, antara lain penyempurnaan peraturan ataupun sistem monitoring pembayaran pajak. Dimulainya reformasi perpajakan tahun 1983 dilanjutkan dengan terbitnya Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sedangkan *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang.

Peranan pembukuan/akuntansi sangat penting karena informasi keuangan yang dihasilkan dari proses pembukuan diperlukan untuk menghitung pajak terutang, verifikasi dan pemeriksaan terhadap kebenaran penghitungan jumlah pajak terutang. *Self assessment system* memberikan keuntungan bagi *fiskus* yaitu adanya efisiensi sumber daya dalam melakukan pemungutan pajak, karena Wajib Pajak diberi kepercayaan secara aktif melakukan penghitungan, pembayaran dan melaporkan pajak terutangnya sendiri kepada Pemerintah. Namun disisi lain hal ini dapat membuka peluang bagi Wajib Pajak yang tidak patuh untuk memperkecil data jumlah pembayaran pajak yang diterima sehingga mereka membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya ataupun kesalahan perhitungan pajak terutang yang berakibat merugikan keuangan daerah karena berkurangnya penerimaan pajak yang seharusnya diterima Pemerintah Daerah. Hal ini karena adanya informasi yang tidak sempurna (*asimetric information*) dimana data transaksi

pembayaran pajak dari konsumen (subjek pajak) kepada Wajib Pajak yang merupakan dasar pengenaan pajak hanya diketahui secara pasti oleh satu pihak yaitu Wajib Pajak, sedangkan Dinas Pelayanan Pajak sebagai *fiskus* hanya menerima laporan dari Wajib Pajak.

Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia membutuhkan dukungan anggaran yang memadai bagi keberlanjutan pemerintahan dan pembangunan terutama pada sektor-sektor yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat seperti pendidikan dan kesehatan, untuk itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dituntut lebih mampu meningkatkan pendapatan daerah secara terus menerus. Realisasi pendapatan daerah Provinsi DKI Jakarta tahun 2010 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010

No	Uraian	Rencana	Realisasi	Pencapaian (%)	Kontribusi (%)
1	Pendapatan Asli Daerah	12.315.398.272.250	12.969.114.969.129	105,31	56,33
2	Dana Perimbangan	10.006.090.000.000	9.540.485.770.387	95,35	41,44
3	Lain-lain pendapatan yang sah	641.862.803.000	515.460.978.000	80,31	2,24
	Jumlah	22.963.351.075.250	23.025.061.717.516	100,27	100

Sumber : Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta (2011)

Dari Tabel 4.1. tersebut terlihat bahwa Pendapatan Asli Daerah merupakan komponen yang berkontribusi terbesar (56,33 %) dibandingkan Dana Perimbangan (41,44 %) dan Lain-lain Pendapatan yang sah (2,24 %) dalam pendapatan daerah Provinsi DKI Jakarta. Bila ditelaah lebih lanjut dalam komposisi Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta, komponen penyumbang Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta tahun 2010 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta 2010

No	Uraian	Rencana	Realisasi	%
1	Pajak Daerah	10.083.000.000.000	10.746.707.079.352	106,58
2	Retribusi Daerah	407.910.000.000	441.174.739.145	108,15
3	Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan	212.840.000.000	222.331.525.402	104,46
4	Pengelolaan lain-lain PAD yang sah	1.611.648.272.250	1.508.863.981.296,91	95,62
	Jumlah	12.315.398.272.250	12.969.114.969.129	105,31

Sumber : Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta (2011)

Dari tabel 1.2. dapat diketahui bahwa penerimaan dari Pajak Daerah merupakan komponen terbesar dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penerimaan dari sektor Pajak Daerah sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi perangkat daerah yang bertanggungjawab dalam pemungutan Pajak daerah untuk mengoptimalkan potensi pajak daerah yang ada di wilayahnya guna meningkatkan penerimaan pajak daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah bahwa Dinas Pelayanan Pajak merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang pelayanan Pajak Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan Pajak Daerah di Provinsi DKI Jakarta. Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta berada dibawah koordinasi Badan Pengelola Keuangan Daerah yang bertanggungjawab atas keberhasilan pencapaian target penerimaan Pajak Daerah di Provinsi DKI Jakarta.

Dihubungkan dengan fungsi dan kedudukan DKI Jakarta sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, perindustrian, budaya dan pariwisata, maka ketika fungsi-fungsi tersebut terus berkembang akan membutuhkan fasilitas penunjang seperti penyediaan makanan, akomodasi dan sarana hiburan sehingga kebutuhan akan pelayanan restoran, hotel dan hiburan yang ada di Provinsi DKI Jakarta juga terus meningkat. Peningkatan di sektor jasa, perdagangan dan pariwisata tersebut membuat potensi kenaikan pajak daerah yang dikelola Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang potensinya cukup besar karena berkaitan dengan kebutuhan manusia akan makanan, akomodasi dan hiburan dimana jumlah penduduk kota Jakarta yang besar yang berdasarkan hasil sensus penduduk sementara Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2010 sekitar 9.588.200 jiwa dan jumlah yang lebih besar lagi pada siang hari karena banyaknya penduduk luar Jakarta yang bekerja dan melakukan bisnis di Jakarta. Adapun jumlah Restoran, Hotel dan tempat hiburan di Jakarta sangat banyak jumlahnya. Dalam tabel 1.3. berikut terdapat jumlah Restoran, Hotel dan Hiburan berdasarkan wilayah pemungutan pada Suku Dinas Pelayanan Pajak di Provinsi DKI Jakarta tahun 2010.



Tabel 1.3. Jumlah Wajib Pajak Hotel, Restoran dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010

No	Wilayah	Wajib Pajak Hotel	Wajib Pajak Restoran	Wajib Pajak Hiburan
1	Jakarta Pusat I	147	1.296	117
2	Jakarta Pusat II	137	320	55
3	Jakarta Utara I	77	594	89
4	Jakarta Utara II	77	684	136
5	Jakarta Barat I	182	329	134
6	Jakarta Barat II	113	508	76
7	Jakarta Selatan I	65	616	141
8	Jakarta Selatan II	94	616	75
9	Jakarta Timur I	14	188	58
10	Jakarta Timur II	77	594	64
	Jumlah	983	5.745	945

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta (2011)

Potensi daerah juga dapat dilihat dari sektor pariwisata khususnya dari kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Jakarta selama tahun 2010 menurut data BPS mencapai 1.892.866 kunjungan atau mengalami kenaikan sebesar 30,37% dibandingkan kunjungan wisatawan mancanegara tahun sebelumnya. Kenaikan ini terkait dengan membaiknya kondisi perekonomian global setelah krisis menyebabkan kunjungan wisatawan mancanegara ke kota Jakarta mengalami kenaikan yang signifikan.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga berpotensi untuk selalu meningkatkan penerimaan Pajak Daerah, menurut Berita Resmi Statistik Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, secara kumulatif pertumbuhan ekonomi DKI Jakarta tahun 2010 tumbuh sebesar 6,51% dibandingkan dengan tahun 2009, dari sisi lapangan usaha semua sektor mengalami pertumbuhan positif. Pertumbuhan dari sektor perdagangan, hotel dan restoran sebesar 7,29 % merupakan pertumbuhan yang tertinggi kedua setelah sektor pengangkutan dan komunikasi (Berita Resmi BPS No.08/02/31/Th.XIII, 7 Februari 2011).

Daftar Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010 tergambar dalam tabel 1.4.

Tabel 1.4. Realisasi Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010

No	Uraian	Rencana	Realisasi	Kontribusi terhadap Total penerimaan Pajak (%)
1.	PKB	3.100.000.000.000	3.107.744.107.420	28,92
2.	BBN-KB	3.600.000.000.000	3.997.470.274.150	37,20
3.	PBB-KB	700.000.000.000	727.327.812.376	6,77
4.	Pajak Air Bawah Tanah	150.000.000.000	156.686.949.102	1,46
5.	Pajak Hotel	650.000.000.000	741.920.141.445	6,90
6.	Pajak Restoran	770.000.000.000	879.006.791.180	8,18
7.	Pajak Hiburan	270.000.000.000	292.835.639.661	2,72
8.	Pajak Reklame	275.000.000.000	258.040.485.785	2,40
9.	Pajak Penerangan Jalan	418.000.000.000	456.404.649.471	4,25
10.	Pajak Parkir	150.000.000.000	129.270.228.762	1,20
	Jumlah	10.083.000.000.000	10.746.707.079.352	100

Sumber : Badan Pengelola Keuangan Daerah DKI Jakarta (2011)

Dari tabel 1.4. diketahui bahwa penerimaan dari Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan kontribusinya mencapai 17,81 % terhadap total penerimaan Pajak Daerah yang dipungut di Provinsi DKI Jakarta. Angka tersebut memang masih lebih kecil jika dibandingkan dengan penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor PKB (28,9%) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (37,19%). Hal ini tidak terlepas dari peningkatan jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta yang sangat tinggi setiap tahunnya melebihi peningkatan jumlah restoran, hotel maupun tempat hiburan dan perbedaan sistem pemungutan (pemungutan PKB dan BBN-KB adalah dengan *official assessment*).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu memastikan bahwa semua Wajib Pajak yang menganut *self assessment system* telah memenuhi kewajiban melaporkan dan membayar pajak sesuai jumlah pajak yang telah dibayarkan konsumen (subjek pajak) melalui fungsi pengawasan oleh Dinas Pelayanan Pajak. Dengan sistem pengawasan pajak daerah secara manual seperti pemeriksaan pembukuan Wajib Pajak, Dinas Pelayanan Pajak kurang mendapatkan informasi yang cepat dan akurat dalam memastikan apakah Wajib Pajak telah membayar pajak sesuai dengan penghitungan berdasarkan transaksi yang terjadi atau tidak. Dengan kemajuan Teknologi Informasi sekarang ini, transaksi pembayaran atas pelayanan yang terjadi pada tempat usaha Wajib Pajak dapat terhubung secara *online* dengan Dinas Pelayanan Pajak sehingga monitoring pajak dapat lebih cepat dan akurat.

Hal ini sangat sejalan dengan tuntutan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas dalam pemungutan Pajak, sehingga Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Pelayanan Pajak mendapatkan gambaran apakah wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Didasari adanya kebutuhan pengawasan pemungutan Pajak Daerah dengan sistem *online*, dan sejalan dengan kebijakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta ingin meningkatkan sumber-sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang diperkirakan akan memberikan sumbangan yang berarti pada perolehan pendapatan daerah. Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta melakukan upaya peningkatan penerimaan Pajak Daerah melalui penerapan sistem *online* pajak daerah dengan sasaran awal yaitu Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan.

Menindaklanjuti Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Online Sistem atas data transaksi pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel, dan Pajak Restoran dalam rangka pengawasan pembayaran Pajak Daerah, Dinas Pelayanan Pajak telah mulai menerapkan sistem komputerisasi *online* antara Dinas Pelayanan Pajak dengan wajib pajak tahun 2010. Sistem *online* pajak daerah diadakan melalui sistem sewa jasa kepada pihak ketiga dengan penerapan pada Wajib Pajak hotel, restoran dan hiburan yang dipilih sebagai *pilot project* selama tahun 2010 – 2013 dengan target 800 Wajib Pajak dianggarkan dari APBD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebesar Rp 32.318.163.130,00. Anggaran yang besar tersebut, sudah sepatutnya dibarengi dengan pengukuran untuk memastikan apakah telah mencapai tujuan yang diharapkan yaitu peningkatan penerimaan pajak daerah melalui pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak restoran, hotel dan hiburan. Bila penerapan sistem *online* pajak tersebut ternyata tidak meningkatkan penerimaan pajak daerah, maka pengalokasian anggaran Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang besar tersebut akan menjadi kurang bermanfaat bahkan dampaknya adalah berkurangnya anggaran untuk kegiatan pembangunan yang lebih dibutuhkan masyarakat Jakarta.

## 1.2 Perumusan Masalah

Penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta merupakan kebijakan yang diambil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Pelayanan Pajak dalam memodernisasi administrasi perpajakan yang semakin penting untuk mendukung kinerja Dinas Pelayanan Pajak dalam memudahkan pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak dengan melakukan monitoring terhadap data transaksi Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan melalui sistem *online* pajak dan meningkatkan penerimaan ketiga jenis Pajak Daerah tersebut. Sebagai salah satu upaya dalam administrasi perpajakan seharusnya sesuai dengan azas perpajakan yang baik. Salah satu dari 4 (empat) azas pemungutan pajak yang dikemukakan Adam Smith dalam *The Four Canon's of Taxation* adalah *economy of collection* (Waluyo, 2005, p.13) artinya pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat (seefisien) mungkin, jangan sampai biaya pemungutan pajak lebih besar daripada penerimaan pajak itu sendiri, karena tidak ada artinya pemungutan pajak jika biaya yang dikeluarkan lebih besar dari penerimaan pajak yang akan diperoleh. dalam hal ini biaya penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan seharusnya tidak lebih besar dari manfaat penerimaan pajak yang diperoleh dari penerapan sistem *online* Pajak Daerah tersebut. Keberhasilan penerapan sistem *online* pajak juga ditentukan oleh sejauhmana dukungan wajib pajak yang menerapkannya, karena penerapan sistem *online* pajak dan pemasangan perangkatnya dilakukan pada lokasi usaha Wajib Pajak, sehingga sangat penting untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *online* pajak tersebut terutama manfaat yang dirasakan Wajib Pajak dan kesediaannya memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online*.

Dari penjelasan di atas, permasalahan yang mengemuka seputar penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta yang dilakukan dalam rangka monitoring transaksi pembayaran pajak daerah untuk menguji kepatuhan wajib pajak, yaitu :

- a. Penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak hiburan sebagai suatu kebijakan dalam memodernisasi administrasi perpajakan apakah telah memberikan manfaat peningkatan penerimaan pajak melalui pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan dalam menerapkan sistem *online* pajak.
- b. Bagaimanakah persepsi Wajib Pajak yang telah diterapkan sistem *online* terhadap Penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan ditinjau dari aspek manfaat yang dirasakan dan kesediaan mereka memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak *online*.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang Evaluasi Penerapan Sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta adalah :

- a. Untuk melakukan evaluasi penerapan sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan Analisis Biaya Manfaat (*cost and benefit analysis*) untuk memberikan gambaran apakah manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui sistem *online* pajak lebih besar dari biaya yang dikeluarkan.
- b. Untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak yang telah diterapkan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan ditinjau dari aspek manfaat yang dirasakan dan kesediaan mereka memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai evaluasi penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dengan metode Analisis Biaya Manfaat ini diharapkan dapat bermanfaat :

- a. Dapat memberikan masukan kepada Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta tentang penerapan sistem online pajak sebagai suatu kebijakan dalam administrasi perpajakan apakah telah memenuhi azas *economy of collection* yaitu pemungutan pajak dilakukan seefisien mungkin dalam hal ini manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan atas kepatuhan pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta lebih besar dari biaya yang dikeluarkan berdasarkan analisis biaya manfaat yang dilakukan.
- b. Dapat mengetahui apakah penerapan sistem *online* terhadap Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan telah dirasakan manfaatnya bagi Wajib Pajak dan tingkat kesediaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak *online* ditinjau dari persepsi Wajib Pajak yang telah menerapkannya.

### 1.5 Batasan Penelitian

Evaluasi penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dilakukan melalui analisis biaya manfaat dari perspektif Dinas Pelayanan Pajak sebagai pengambil kebijakan dan difokuskan pada mengukur manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui sistem *online* dan biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak dalam menerapkan sistem *online* pajak tersebut, kemudian menghitung nilai *Net Present Value*. Mengingat keterbatasan data, maka penelitian ini dibatasi hanya terhadap penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dengan sistem sewa jasa terhadap Wajib Pajak yang dilakukan mulai tahap persiapan administrasi tahun 2009 sampai dengan semester 1 (pertama) tahun 2011. Sedangkan dalam meneliti persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *online*, Wajib Pajak yang dipilih sebagai sampel diambil dari populasi Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan sejak tahun 2010 karena dianggap dengan waktu yang lebih lama dalam menerapkan sistem *online* pajak akan memiliki persepsi yang lebih lengkap.

## BAB 2

### KERANGKA PEMIKIRAN ANALISIS

#### 2.1 Kerangka Teoritis

Dalam kerangka teoritis ini dikemukakan berbagai teori yang berhubungan langsung (*direct relevance*) dengan permasalahan penelitian antara lain penggolongan pajak, Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, azas pemungutan pajak, sistem pemungutan pajak, pengawasan atas kepatuhan Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan, dan pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui penerapan sistem *online* pajak daerah. Mengenai Pajak, berbagai ahli telah memberikan pengertian mengenai pajak. Definisi pajak yang banyak dijadikan acuan di Indonesia dikemukakan oleh P.J.A Andriani sebagaimana dikutip oleh Brotodihardjo (2003, p.15) sebagai berikut :

“ Pajak sebagai Iuran rakyat 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 melayani pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

##### 2.1.1 Penggolongan Pajak

Dalam berbagai literatur ilmu keuangan Negara dan pengantar ilmu hukum pajak terdapat perbedaan atau penggolongan pajak serta jenis-jenis pajak. Perbedaan atau penggolongan tersebut didasarkan pada kriteria misalnya siapa yang membayar pajak, siapa yang memikul beban pajak, apakah beban pajak dapat dialihkan, siapa yang memungut, sifat-sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan dan sebagainya (Brotodihardjo, 1995, p.73).

Salah satu dari jenis penggolongan pajak ialah pajak pusat atau Negara dan pajak daerah. Perbedaan ini didasarkan pada kriteria lembaga mana atau instansi mana yang memungut pajak. Jika yang memungut pajak ialah Pemerintah Pusat dalam hal ini adalah

Departemen Keuangan yakni Direktorat Jenderal Pajak, maka golongan ini disebut pajak pusat atau pajak Negara. Contohnya ialah pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, dan bea materai. Sedangkan jika yang memungut ialah Pemerintah Daerah maka golongan ini disebut pajak daerah. Contohnya adalah pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak reklame dan sebagainya. (Nurmantu, 2003, p.61)

Mengenai definisi Pajak Daerah, Soelarno (1999, p.87), menyatakan bahwa :

“Pajak Daerah adalah pajak asli daerah maupun pajak negara yang diserahkan kepada daerah, yang pungutannya diselenggarakan oleh daerah didalam wilayah kekuasaannya, yang gunanya untuk membiayai pengeluaran daerah di dalam wilayah kekuasaannya berhubung tugas dan kewajibannya mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.”

Kriteria Pajak Daerah secara spesifik terdiri dari 4 hal yaitu (Davey, 1998, p.40) :

- a. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan pajak daerah;
- b. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah;
- c. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut oleh Pemerintah Daerah;
- d. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh Pemerintah Pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada, dibagikan dengan atau dibebani pungutan tambahan oleh Pemerintah Daerah.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, sumber penerimaan daerah terdiri atas

- a. Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu :
  - Hasil pajak daerah;
  - Hasil retribusi daerah;
  - Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - Lain-lain PAD yang sah.
- b. Dana Perimbangan
- c. Lain-lain pendapatan daerah yang sah



Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah dibagi dalam dua kewenangan pengelolaan, yaitu :

- 1) Jenis Pajak provinsi terdiri atas :
  - a) Pajak Kendaraan Bermotor;
  - b) Bea balik Nama Kendaraan Bermotor;
  - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
  - d) Pajak Air Permukaan;
  - e) Pajak Rokok.
- 2) Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas :
  - a) Pajak Hotel;
  - b) Pajak Restoran;
  - c) Pajak Hiburan;
  - d) Pajak Reklame;
  - e) Pajak Penerangan Jalan;
  - f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
  - g) Pajak Parkir;
  - h) Pajak Air Tanah;
  - i) Pajak Sarang Burung Walet;
  - j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
  - k) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Jenis pajak tersebut diatas dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai disesuaikan dengan kebijakan daerah yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

### 2.1.2 Pajak Restoran

Landasan hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000. Sebagaimana Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 didalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Daerah, salah satu jenis pajak yang dapat dipungut oleh Daerah adalah Pajak Restoran. Beberapa pengertian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Restoran adalah sebagai berikut.

- a. Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- b. 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/katering.
- c. Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- d. Pelayanan yang disediakan restoran sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun ditempat lain.
- e. Tidak termasuk objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilai penjualannya tidak melebihi batas tertentu yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah.
- f. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau Badan yang membeli makanan dan/atau minuman dari restoran.
- g. Wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan restoran.
- h. Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran.
- i. Tarif pajak restoran ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
- j. Tarif pajak restoran ditetapkan dengan Peraturan Daerah.
- k. Besaran pokok pajak restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak.
- l. Pajak restoran yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat restoran berlokasi.

Dasar hukum pemungutan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta adalah Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pajak Restoran yang masih mengacu pada Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000. Pelaksanaan pemungutan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta menggunakan *self assessment system*, namun dalam pelaksanaannya tidak menganut *self assessment system* murni karena fiskus dapat melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan Pajak Restoran dilaksanakan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Hasil pemeriksaan kemudian diproses menghasilkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Apabila Wajib Pajak kurang dalam melakukan pembayaran pokok pajak dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPD-KB). Dalam hal terdapat kelebihan pembayaran pajak, karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPD-LB). Sedangkan apabila jumlah pajak terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN).

### 2.1.3 Pajak Hotel

Landasan hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000. Pajak Hotel merupakan salah satu jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Beberapa pengertian yang terkait dengan Pajak Hotel :

- a. Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel.
- b. Objek Pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olah raga dan hiburan.

- c. Jasa penunjang dimaksud adalah fasilitas telepon, facsimile, teleks, internet, fotocopy, pelayanan cuci, seterika, transportasi, dan fasilitas sejenis lainnyayang disediakan atau dikelola hotel.
- d. Subjek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel.
- e. Wajib pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan hotel.
- f. Dasar pengenaan pajak hotel adalah jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar kepada hotel.
- g. Tarif pajak hotel ditetapkan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Landasan pemungutan Pajak Hotel di Provinsi DKI Jakarta adalah Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pajak Hotel. Pelaksanaan pemungutan Pajak Hotel di Provinsi DKI Jakarta menggunakan *self assessment system*, namun dalam pelaksanaannya tidak menganut *self assessment system* murni karena fiskus dapat melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan Pajak Hotel dilaksanakan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Hasil pemeriksaan kemudian diproses menghasilkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Apabila Wajib Pajak kurang dalam melakukan pembayaran pokok pajak dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPD-KB). Dalam hal terdapat kelebihan pembayaran pajak, karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPD-LB). Sedangkan apabila jumlah pajak terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN).

#### 2.1.4 Pajak Hiburan

Pajak Hiburan merupakan salah satu jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Beberapa pengertian yang terkait dengan Pajak hiburan :

- a. Objek pajak hiburan adalah jasa penyelenggaraan hiburan dengan dipungut bayaran.
- b. Hiburan yang dimaksud adalah tontonan film, pagelaran kesenian, musik, tari atau busana, kontes kecantikan, binaraga, pameran, diskotik, karaoke, klab malam, sirkus, acrobat, sulap, permainan bilyar, golf dan boling, pacuan kuda, kendaraan bermotor, ketangkasan, panti pijat, refleksi, mandi uap, pusat kebugaran, pertandingan olahraga.
- c. Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan.
- d. Wajib Pajak Hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan.
- e. Dasar pengenaan Pajak Hiburan adalah jumlah uang yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara Hiburan.
- f. Tarif Pajak Hiburan ditetapkan paling tinggi sebesar 35 (tiga puluh lima persen).

Landasan pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta adalah Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 13 Tahun 2010. Pelaksanaan pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta menggunakan *self assessment system*, namun dalam pelaksanaannya tidak menganut *self assessment system* murni karena fiskus dapat melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan Pajak Hiburan dilaksanakan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta melalui Suku Dinas Pelayanan Pajak yang terdapat pada 5 (lima) wilayah Kota Administrasi di Provinsi DKI Jakarta . Hasil pemeriksaan kemudian

diproses menghasilkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Apabila Wajib Pajak kurang dalam melakukan pembayaran pokok pajak dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPD-KB). Dalam hal terdapat kelebihan pembayaran pajak, karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPD-LB). Sedangkan apabila jumlah pajak terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN).

#### 2.1.5 Azas Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak perlu dipertimbangkan berbagai azas dalam pelaksanaannya yang bersifat universal. Asas pemungutan pajak merupakan acuan untuk melakukan pemungutan pajak kepada wajib pajak. Dalam pemungutan pajak, terdapat asas-asas pemungutan pajak yang dikenal dengan nama *The Four Cannos* atau *The Four Maxims* yang disusun oleh Adam Smith (Waluyo, 2005, p.13), dengan uraian sebagai berikut:

a. *Equality* (keseimbangan)

Pembebanan pajak di antara subjek pajak hendaknya seimbang dengan kemampuannya, yaitu seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya dibawah perlindungan pemerintah. Prinsip kemampuan membayar menyebutkan bahwa orang yang mempunyai kemampuan sama, harus membayar pajak dengan jumlah yang sama, sementara orang yang mempunyai kemampuan lebih besar, harus membayar lebih besar. Prinsip pertama adalah keadilan *horizontal*, sedangkan prinsip keadilan kedua adalah keadilan *vertical*.

b. *Certainty* (kejelasan)

Pajak yang dibayar oleh wajib pajak harus jelas dan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*). Dalam asas ini kepastian hukum yang diutamakan adalah mengenai subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, dan ketentuan mengenai pembayarannya.

c. *Convenience of payment* (pemungutan yang tepat)

Pajak hendaknya dipungut pada saat yang paling baik bagi wajib pajak, yaitu saat sedekat-dekatnya dengan saat diterimanya penghasilan atau keuntungan yang dikenakan pajak.

d. *Economy of collections* (penghematan dalam pemungutan)

Pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat (seefisien) mungkin, jangan sampai biaya pemungutan pajak lebih besar dari penerimaan pajak itu sendiri. Karena tidak ada artinya pemungutan pajak jika biaya yang dikeluarkan (*administrative costs*) lebih besar dari penerimaan pajak yang akan diperoleh. Selain itu biaya untuk memenuhi kewajiban pajak bagi Wajib Pajak (*compliance costs*) hendaknya sekecil mungkin, dengan demikian sistem yang dipilih untuk mengumpulkan pajak hendaknya adalah sistem yang sekecil mungkin membebani masyarakat secara keseluruhan. Sedangkan menurut Musgrave dan Musgrave (1993, p.230),

“Sistem administrasi yang mengurangi tingkat ketidakpastian basis pajak dan rendahnya biaya administrasi dan biaya kepatuhan (*compliance costs*) adalah merupakan prasyarat dari penetapan struktur pajak yang baik.”

Slemrod et al (1996, p.1447) mengemukakan bahwa

“Administrasi pajak berhubungan erat dengan usaha memperoleh informasi basis pajak dan biaya untuk mengumpulkan informasi tergantung pada bagaimana informasi tersebut dapat diakses dan apakah informasi dapat dengan mudah tersembunyi.”

Sedangkan mengenai biaya kepatuhan (*compliance costs*) Slemrod (1996, p.1448) mengemukakan bahwa “terdapat kecenderungan Pemerintah menerapkan kebijakan mengurangi biaya administrasi namun mengorbankan kenaikan biaya kepatuhan. Pemerintah mengambil kebijakan tersebut untuk menghemat biaya sosial dengan efisiensi pengeluaran pemerintah dalam kegiatan pemungutan pajak.”

Biaya kepatuhan yang tinggi dapat menjadi hambatan bagi pemasukan pajak, dan makin rendah biaya kepatuhan makin mudah bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Pada dasarnya ada tiga sistem pemungutan pajak yang dapat dipergunakan (Mardiasmo, 2002, p.8-9), yaitu :

a. *Official Assessment System*

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada pemungut atau aparatur pajak. Dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif, menunggu ketetapan dari aparatur pajak, hutang pajak baru timbul bila sudah ada Surat Ketetapan pajak dari aparatur pajak.

b. *Self Assessment System*

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan pajak yang terutang oleh wajib pajak berada pada wajib pajak sendiri. Dalam sistem tersebut wajib pajak harus aktif menghitung, menetapkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang kecuali wajib pajak menyalahi peraturan yang berlaku.

c. *Withholding System*

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan pajak yang terutang oleh seseorang berada pada pihak ketiga (bukan oleh *fiskus* dan bukan oleh wajib pajak). Misalnya pajak penghasilan atas gaji, upah atau honorarium yang dihitung oleh pemberi kerja.

Menurut Mohammad Zain (2003, p.113-114) :

“ Walaupun sistem pemungutan pajak yang dianut adalah sistem *self assessment*, namun dalam rangka pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak, instansi pajak masih dapat mengeluarkan ketetapan pajak yang disebut sebagai *official assessment*.”

Pajak Daerah sebagai sumber pendapatan daerah yang sangat penting sehingga pemungutannya perlu dilakukan secara optimal. James McMaster mengatakan bahwa “mengoptimalkan penerimaan pajak dapat dilakukan apabila pemerintah mampu memperhitungkan dengan seksama antara potensi pajak yang ada dengan biaya yang diperlukan untuk meningkatkan penerimaan pajak tersebut” (1991, p.9)



Penyempurnaan Undang-undang tentang Pajak Daerah memberi peluang kepada daerah untuk melakukan penyempurnaan terhadap ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan Pajak Daerah. Disamping untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan ketentuan perpajakan daerah, juga dimaksudkan untuk menyederhanakan peraturan daerah yang mengatur masing-masing jenis pajak daerah. Untuk menciptakan keseragaman pelaksanaan pemungutan pajak daerah ditetapkan ketentuan formal yang merupakan pedoman umum pemungutan pajak yang terpisah dari ketentuan material perpajakan daerah. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selain telah memiliki Peraturan Daerah yang mengatur ketentuan material untuk masing-masing jenis Pajak Daerah juga telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2002 yang telah diperbarui dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah (KUPD) yang berisi ketentuan formal pemungutan pajak daerah.

#### 2.1.7 Pengawasan atas kepatuhan Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan

Dalam rangka menciptakan dan mengembangkan iklim perpajakan yang baik sebagai upaya optimalisasi penerimaan pendapatan daerah, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta melaksanakan dua program, yaitu program peningkatan pengawasan pemungutan pajak daerah dan peningkatan sosialisasi, penyuluhan dan partisipasi masyarakat.

Pengawasan penting dilakukan dalam organisasi karena (Sujamto, 1987, p.45) :

- a. Kebanyakan organisasi berada pada lingkungan yang terus berubah;
- b. Kompleksitas organisasi modern yang terus meningkat membutuhkan pengawasan yang lebih;
- c. Orang dapat melakukan kesalahan yang dapat berakibat pada suatu instansi;
- d. Pengawasan merupakan cara untuk memonitor pihak yang telah diberi tanggung jawab.

Sedangkan mengenai pentingnya pengawasan, Sujamto (1987, p.45) mengemukakan,

“Pengawasan diperlukan terus menerus sebagai penangkal terhadap kecenderungan yang menyimpang dari semestinya. Tanpa pengawasan, maka penyimpangan dan kecenderungan-kecenderungan destruktif lainnya akan menjadi-jadi, karena kecenderungan seperti itu menetap secara permanen dalam diri setiap manusia.”

Mengenai definisi kepatuhan wajib pajak dikemukakan :

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar jumlah pajak yang terutang tepat pada waktunya. “(Zain, 2003, p.15)

Pengawasan dilakukan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

“Pentingnya tindakan pengawasan terhadap pelaksanaan perpajakan bertujuan untuk mewujudkan kelancaran, daya guna dan hasil guna yang optimal atas upaya pemungutan pajak. Tindakan pengawasan yang paling dominan di dalam pelaksanaan perpajakan adalah melalui pemeriksaan pajak” (Saleh, 1988, p.22)

Salah satu definisi pemeriksaan adalah (Sujamto, 1983, p.18) :

“Segala usaha atau kegiatan dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan, melalui pengamatan, pencatatan, perekaman, penyelidikan dan penelaahan secara cermat dan sistematis serta melalui penilaian dan pengujian terhadap segala informasi yang berkaitan dengan objek yang diperiksa.”

Sasaran pemeriksaan pajak yang berhubungan dengan tax audit berdasarkan laporan yang akurat di lapangan adalah untuk (Gunadi, 1999 p.30) :

1. Meluruskan interpretasi Undang-undang Perpajakan yang benar;
2. Menemukan kesalahan hitung;
3. Mengungkapkan kemungkinan penggelapan secara khusus dari penghasilan;
4. Menemukan pemotongan dan pengurangan tidak sesungguhnya, yang dilakukan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 2.1.8 Pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui Penerapan Sistem *Online* Pajak Daerah

Perkembangan pesat dari teknologi informasi merupakan tantangan baru bagi administrator pajak untuk meningkatkan kualitas administrasi perpajakan khususnya bagi negara berkembang seperti Indonesia. Administrasi perpajakan di beberapa Negara berkembang menghadapi masalah dengan kapasitas administrasi seperti masih kurangnya sumber daya manusia yang terlatih bagi administrasi perpajakan untuk berjalan dengan baik (Bird & Zolt, 2003, p.796). Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan administrasi perpajakan dengan belum mencukupinya sumber daya manusia administrator pajak sehingga pemungutan pajak dapat berjalan secara lebih efektif. Menurut Bird & Zolt (2003, p.797)

Administrasi perpajakan di Negara berkembang berfungsi untuk mengumpulkan penerimaan, memproses pengembalian dan informasi, membatasi penyelundupan pajak, dan menyediakan pelayanan kepada wajib pajak. Teknologi informasi dengan bantuan komputer dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan administrasi perpajakan pada beberapa area berikut :

1. Data base wajib pajak dan pemungutan pajak;
2. Internal manajemen dan pengendalian atas sumber daya;
3. Struktur dan Prosedur;
4. Sistem yang meminimalisir biaya kepatuhan pajak (*compliance costs*).

Untuk lebih memahami pengertian sistem informasi secara utuh, terlebih dahulu dikemukakan pengertian sistem itu sendiri. James O. Hicks Jr & Wayne E. Leiniger, mengemukakan bahwa “ sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu” (Jogiyanto , 2001, p.2). Dari definisi tersebut diketahui bahwa seluruh komponen dalam suatu sistem tidak dapat berdiri lepas sendiri, tetapi saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga dapat tercapai tujuan yang ditetapkan. Tujuan yang ingin dicapai dengan bantuan sistem berbeda pada masing-masing organisasi, salah satu tujuan penggunaan sistem adalah dalam rangka pengelolaan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan manajemen organisasi.

John Burch dan Gary Grudnitski mengemukakan (Jogiyanto, 2001, p.9) bahwa

“Sistem Informasi itu terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu : blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*controls block*). Sebagai suatu sistem keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya, membentuk satu kesatuan untuk mencapai sarannya.”

Pengawasan atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah faktor yang penting dalam administrasi perpajakan. Proses pengawasan pajak umumnya dilakukan melalui pemeriksaan (audit) untuk mendapatkan informasi apakah penghitungan dan pembayaran pajak telah menggunakan basis pajak yang sebenarnya. Berkaitan dengan pemeriksaan pajak, menurut Bird & Zolt (2003, p.802)

“Keberhasilan pemeriksaan pajak dan berbagai strategi audit pajak sangat tergantung pada kualitas informasi basis data yang diperoleh oleh pemeriksa pajak (auditor) yang dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu informasi dari wajib pajak, kemampuan pemeriksa pajak (auditor) untuk memproses informasi dan strategi yang digunakan. Penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan 2 faktor yang pertama sehingga fiskus dapat memiliki cakupan strategi pemeriksaan yang lebih luas.”

Salah satu upaya pengawasan perpajakan adalah dengan melakukan pengawasan atas transaksi pembayaran pajak yang terjadi pada tempat usaha Wajib Pajak dengan cara menghubungkan sistem informasi pembayaran Wajib Pajak dengan sistem jaringan informasi pendapatan daerah di Dinas Pelayanan Pajak. Sedangkan data transaksi adalah data/dokumen sebagai bukti transaksi pembayaran dari konsumen kepada penyelenggara hiburan, pengusaha hotel dan pengusaha restoran atau data lain yang dapat digunakan sebagai dasar pengenaan pajak. Tujuan penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan antara Wajib Pajak dengan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006, yaitu :

- a. Terhimpunnya data omset Wajib Pajak secara *online* (cepat, tepat dan akurat) sebagai salah satu alat pengawasan;
- b. Mengurangi interaksi antara petugas dengan Wajib Pajak;

- c. Mengurangi beban waktu dan jumlah petugas lapangan untuk mendapatkan data omset Wajib Pajak;
- d. Terpungutnya pajak secara optimal.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai Pajak Hotel dan Restoran pernah dilakukan oleh Setiawan (2002). Penelitian tersebut bertujuan mengkaji peran Pajak Hotel dan Restoran (PHR) di 10 kabupaten / kota yang mempunyai potensi besar, disamping mengkaji kemungkinan penerapan sistem komputerisasi dalam pengelolaan Pajak Hotel dan Restoran serta kemungkinan kenaikan pendapatan dari pajak tersebut, apabila sistem komputerisasi diterapkan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara.

Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa kendala utama dalam pengelolaan Pajak Hotel dan Restoran adalah tidak tersedianya informasi yang akurat, cepat dan lengkap yang dibutuhkan dalam proses pemungutan pajaknya, sehingga terjadi ketidak efisienan pemungutan pajak dan kesulitan pengawasannya. Dengan administrasi yang dikerjakan secara manual, maka timbul kerawanan dalam kesalahan, yang diakibatkan oleh kemungkinan terjadinya manipulasi data. Kemungkinan manipulasi data ini, dapat dilakukan oleh Wajib Pajak, petugas pajak maupun kerjasama keduanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah ini dapat diatasi dengan pengelolaan sistem informasi yang memanfaatkan komputer, agar pengelolaan informasi dapat berjalan dengan lebih cepat dan akurat. Penerapan sistem informasi dengan komputer ini dapat menjadi dasar dalam penerapan otomatisasi pengelolaan pajak hotel dan restoran tersebut. Apabila Pemerintah Daerah ingin menerapkan sistem komputerisasi dalam pengelolaan pajak ini sebaiknya dilakukan secara bertahap.

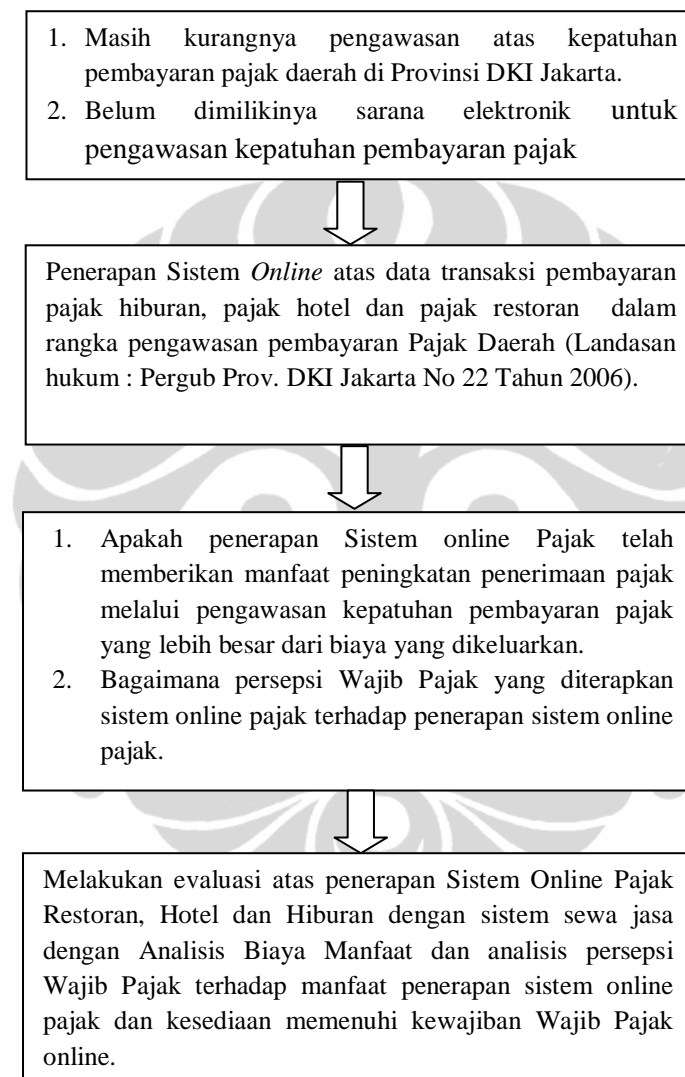
Penelitian lain dilakukan oleh Purnamasari (2008), penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui proses pengawasan administrasi Pajak Restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta untuk periode Mei-

November 2008 berjalan baik atau tidak berjalan baik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti mengartikan suatu teori yang digunakan untuk menganalisis beberapa karakteristik yang ada dengan metode pengumpulan data melalui studi literatur dan wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa proses pengawasan administrasi Pajak Restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta untuk periode Mei-November 2008 berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya kesederhaan dan kemudahan yang mampu memberikan kemudahan bagi pihak fiskus maupun Wajib Pajak Restoran yang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penerimaan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta.

Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian ini akan menekankan pada evaluasi penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan metode Analisis biaya manfaat (*cost and benefit analysis*) dengan mengidentifikasi biaya yang telah dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dalam menerapkan sistem *online* pajak dan manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel, dan Pajak Hiburan yang diperoleh.

### 2.3. Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah

Teori dan hasil-hasil penelitian terkait pemungutan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang dijelaskan sebelumnya menjadi dasar pemikiran untuk memecahkan permasalahan penelitian. Kerangka berpikir dalam pemecahan masalah penelitian ini dijelaskan pada bagan 2.1.



Bagan 2.1. Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan *Online System* atas Data Transaksi Pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah, penerapan sistem *online* dimaksudkan untuk monitoring data transaksi pembayaran pajak daerah. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta guna memberikan gambaran apakah manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui sistem *online* pajak lebih besar dari biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak dengan fokus pada Wajib Pajak yang telah berhasil diterapkan sistem *online* pajak pada tahun 2010 sebanyak 270 Wajib Pajak dan periode Januari - Juni tahun 2011 sebanyak 574 Wajib Pajak. Tujuan kedua adalah untuk menganalisis persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *online* Pajak tersebut yang difokuskan pada manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak dan kesediaan mereka untuk melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang tersambung jaringan *online* pajak.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Ndraha :

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu saat tertentu. Dalam rangka menemukan pengetahuan itu, menurut Bayle, penelitian deskriptif selain mendeskripsikan berbagai kasus yang sifatnya umum tentang berbagai fenomena sosial yang ditemukan, juga harus mendeskripsikan hal-hal yang bersifat spesifik yang disoroti dari sudut ke “mengapaan” dan “kebagaimanaannya” tentang sesuatu yang terjadi (dalam Widodo dan Mukhtar, 2000, p.15).



Oleh karena itu, bagi Faisal (2003, p.20), "Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti."

Rakhmat (1999, p.25) memandang hal itu sebagai melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu. Menurutnya, metode deskriptif mencari teori, bukan menguji teori; "*hypotesis-generating*", bukan "*hypotesis-testing*"; dan "*heuristic*" bukan "*verifikatif*". Lebih lanjut Rakhmat (1999: 26) mengidentifikasi ciri-ciri metode deskriptif: titik berat pada observasi dan suasana alamiah (*naturalistic setting*), peneliti bertindak sebagai pengamat, membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasinya. Penggunaan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh sejumlah kekuatan atau keunggulan jenis penelitian deskriptif.

Keunggulan metode deskriptif antara lain meliputi: melukiskan keadaan suatu objek pada suatu saat tertentu, mengidentifikasikan data yang menunjukkan gejala-gejala dari suatu peristiwa, menemukan data yang menunjukkan *appearance* dari suatu realitas, dan mengumpulkan data yang dapat menunjukkan realisasi suatu gagasan/ide atau peraturan." (Widodo dan Mukhtar, 2000: 19).

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif-kualitatif melalui :

- a. Melakukan Analisis Biaya-Manfaat (*Cost and Benefit Analysis*) dari segi kepatuhan wajib pajak yang diterapkan sistem online pajak yaitu dengan mengidentifikasi biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak dalam penerapan sistem *online* Pajak Daerah dan manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui sistem *online* pajak dengan menghitung *Net Present Value* (NPV). Pengolahan data dilakukan dengan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca dan ditafsirkan. Untuk melakukan analisis biaya manfaat sebelum dilakukan pengolahan, data yang diperoleh disusun sedemikian rupa dalam suatu tabulasi

- berdasarkan komponen biaya dan manfaat. Kemudian data tersebut diolah dengan bantuan software spreadsheet (program microsoft excel).
- b. Melakukan analisis atas persepsi Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak dengan fokus pada manfaat sistem *online* pajak dan kesediaan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak yang telah tersambung jaringan *online* pajak yang dilakukan melalui penyampaian kuesioner kepada Wajib Pajak. Untuk mengukur persepsi Wajib Pajak tersebut digunakanlah skala pengukuran, dalam statistik pengukuran adalah pemberian angka-angka pada suatu peristiwa sesuai dengan aturan-aturan tertentu. Jenis skala yang digunakan adalah skala ordinal yang memberikan nilai lebih besar dan lebih kecil, tidak hanya mengkategorikan variable kedalam kelompok, tetapi juga melakukan ranking terhadap kategori. Skala yang digunakan adalah skala likert dimana responden dipersilahkan untuk memilih jawaban yang sesuai dengan persepsi mereka. Pengolahan data hasil kuesioner dilakukan dengan bantuan software spreadsheet (program Microsoft excel) dan program pengolah data statistik (SPSS)
  - c. Melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) kepada pejabat Dinas Pelayanan Pajak tentang efisiensi yang diperoleh dengan penerapan sistem *online* Pajak Restoran, hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dan permasalahan lainnya yang masih terkait dengan penerapan sistem online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

Pemilihan metode penelitian kuantitatif-kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan agar dapat memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai evaluasi atas penerapan pengawasan atas transaksi pembayaran Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan melalui penerapan sistem *online* Pajak Daerah.

### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait langsung dengan penerapan sistem *online*

Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yaitu Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dan Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan yang telah menggunakan sistem *online* atas transaksi pembayaran pajaknya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data atau informasi yang relevan dengan penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dari tahun 2009 sampai dengan semester 1 (Januari-Juni) tahun 2011, sebagai berikut :

- a. Data yang digunakan untuk menyusun indikator manfaat dan biaya penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan bersumber dari data sekunder sebagai berikut :
  - 1) Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kegiatan sistem *online* Pajak Daerah diperoleh dari Dinas Pelayanan Pajak.
  - 2) Kerangka Acuan Kerja (TOR) Paket Kerja Pengadaan sistem *online* Pajak Daerah diperoleh dari Dinas Pelayanan Pajak.
  - 3) Data penyerapan anggaran sistem *online* Pajak Daerah diperoleh dari Dinas Pelayanan Pajak.
  - 4) Daftar Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan yang telah menggunakan sistem *online* dari Dinas Pelayanan Pajak.
  - 5) Data Penerimaan Setoran Massa Pajak Daerah Tahun 2010 dan Januari-Juni 2011 yang diperoleh dari Dinas Pelayanan Pajak.
  - 6) Data hasil *online* transaksi Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan Tahun 2010 dan Januari-Juni 2011 yang diperoleh dari Dinas Pelayanan Pajak.
- b. Untuk mengetahui persepsi Wajib pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak digunakan data primer dari hasil penyampaian kuesioner kepada Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak pada tahun 2010. Wajib Pajak yang dipilih sebagai responden adalah yang telah menerapkan sistem *online* pajak sejak tahun 2010 agar dengan pengalaman yang lebih lama daripada yang baru menerapkan pada 2011 sehingga memiliki persepsi yang lebih lengkap. Butir-butir pertanyaan kepada responden diturunkan dari manfaat sistem *online* bagi Wajib Pajak yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22

Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Sistem *Online* atas Pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta. Berbagai Manfaat penerapan sistem *online* pajak bagi Wajib Pajak tersebut dibagi kedalam 4 (empat) kategori komponen manfaat atau efektifitas dari sistem informasi (Jogiyanto, 2001, p.13) yaitu :

- 1) Manfaat yang didapat dari pengurangan biaya;
- 2) Manfaat dari pengurangan kesalahan-kesalahan;
- 3) Manfaat dari peningkatan kecepatan aktivitas;
- 4) Manfaat dari pengendalian manajemen.

Selain itu dalam kuesioner ditanyakan mengenai kesediaan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak yang telah tersambung jaringan *online* pajak yang diturunkan juga dari Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 digunakan teknik angket tertutup dimana responden diberikan alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia dan dilengkapi juga dengan pertanyaan terbuka.

- c. Penulis juga menggunakan data primer berupa hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan sumber data (*key informant*) yang berkompeten memberikan informasi tentang efisiensi yang diperoleh dari penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan dari Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Teknik ini digunakan karena wawancara mempunyai sejumlah kelebihan, antara lain dapat digunakan oleh peneliti untuk lebih cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan, lebih meyakinkan peneliti bahwa responden menafsirkan pertanyaan dengan benar, memberikan kemungkinan besar atas keluwesan dalam proses pengajuan pertanyaan, banyak pengendalian yang dapat dilatih dalam konteks pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan, informasi dapat lebih siap diperiksa kesahihannya atas dasar isyarat nonverbal (Black & Champion, 1992, p.51). Wawancara dilakukan secara: *open-ended* (peneliti bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa dan opini mereka mengenai peristiwa yang

ada, terfokus (responden diwawancarai dalam waktu yang pendek), dan terstruktur (menggunakan pertanyaan yang terstruktur) (Yin, 1996, p.65). Sumber data atau *key informant* yang diwawancarai yaitu orang yang berkompeten memberikan informasi tentang Penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara purposif artinya informan dipilih atas dasar dipandang memiliki pengetahuan atau yang berhubungan dengan objek penelitian Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Sistem Informasi, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.

### 3.3 Penarikan Sampel Penelitian

Sebagaimana dikemukakan dalam pendekatan penelitian, bahwa dalam penelitian ini, untuk meneliti persepsi Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* Pajak dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap sampel dari populasi yaitu seluruh Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak pada tahun 2010. Berkaitan dengan penarikan sampel dalam penelitian, Sugiyono (2000, p.59) menjelaskan bahwa,

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Lebih lanjut Sugiyono menjelaskan, “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).”

Jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \quad (3.1)$$

Keterangan :

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

d = taraf signifikansi

Dengan menggunakan rumus Slovin pada taraf signifikansi 10%, dengan jumlah populasi 270 Wajib Pajak :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{270}{270 \times 0,1 \times 0,1 + 1} = 72,9$$

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 75 Wajib Pajak yaitu Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan pada tahun 2010.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk meneliti persepsi Wajib Pajak terhadap manfaat sistem *online* pajak adalah *stratified random sampling* dengan pertimbangan karena populasi yang bersifat heterogen yaitu jenis wajib pajak yang berbeda yaitu Wajib Pajak Pajak Hotel, Wajib Pajak Restoran dan Wajib Pajak Hiburan dan komposisinya yang berbeda, untuk dapat menggambarkan secara tepat tentang sifat-sifat populasi yang heterogen, maka populasi dibagi-bagi kedalam strata yang seragam dan dari setiap strata dapat diambil sampel secara random (acak). Sehingga komposisi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat secara rinci dalam tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Sampel yang digunakan

No	Jenis Usaha	Populasi	%	Jumlah Sampel
1	Hotel	8	3	2
2	Restoran	228	84	63
3	Hiburan	34	13	10
	Jumlah	270	100	75

Semua Wajib Pajak yang dipilih untuk menjadi responden adalah Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak pada tahun 2010, dengan

pertimbangan telah cukup lama menggunakan sistem *online* sehingga dianggap telah memiliki persepsi yang lebih lengkap dibandingkan dengan Wajib Pajak yang baru menggunakan sistem *online* pajak pada tahun 2011.

Pada penelitian ini karena desain penelitiannya menggunakan instrument kuesioner maka dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap kuesioner. Purbayu Budi Santoso dan Ashari (2005, p.47) mengatakan

“Pada penyusunan kuesioner, salah satu kriteria kuesioner yang baik adalah validitas dan realibilitas kuesioner. Validitas menunjukkan kinerja kuesioner dalam mengukur apa yang diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama. Tujuan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid.”

Validitas menunjukkan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat test tersebut makin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Untuk melakukan uji validitas, terdapat beberapa metode yang bisa digunakan namun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan dengan bantuan program SPSS yaitu program khusus pengolah data untuk analisis statistik.

Apabila suatu alat pengukuran telah dinyatakan valid, maka tahap berikutnya adalah mengukur reliabilitas dari alat. Purbayu dan Ashari (2005, p.251) ‘Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan.’ Cara mengukur reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan cara *one shot*, pada teknik ini pengukuran dilakukan hanya pada satu waktu, dengan bantuan program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana menurut Sekaran (2000) jika nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada 0,60 menunjukkan *internal consistency* kuesioner cukup baik, oleh karena itu kuesioner tersebut dapat dikatakan reliable atau andal.

Dalam kuesioner ini digunakan skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2005, p.105). Pengukuran manfaat penerapan sistem *online* terhadap Wajib Pajak dan kesediaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak *online* dilakukan dengan menggunakan *Rating Scale*. Dalam skala model *Rating Scale*, responden tidak akan menjawab salah satu jawaban kualitatif yang disediakan tetapi menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang disediakan. Oleh karena itu *Rating Scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas pada pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya, seperti skala untuk mengukur status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan dan lain-lain (Sugiyono, 2005, p.114). Agar penilaian manfaat penerapan sistem *online* pajak terhadap Wajib Pajak dan kesediaan dalam menjalankan kewajiban sebagai wajib pajak *online* dapat dinilai dengan pasti maka pilihan jawaban “netral” pada kuesioner dihilangkan (*forced choice*). *Forced choice* merupakan modifikasi skala pengukuran dengan menghilangkan nilai tengah/ netral agar responden dapat memberikan jawaban positive atau negative mengenai suatu pernyataan ([www.socialresearchmethods.net](http://www.socialresearchmethods.net)).

Masing-masing pertanyaan/pernyataan pada kuesioner ini memiliki kategori :

- Jawaban 1 bila sangat tidak setuju
- Jawaban 2 bila tidak setuju
- Jawaban 3 bila agak tidak setuju
- Jawaban 4 bila agak setuju
- Jawaban 5 bila setuju
- Jawaban 6 bila sangat setuju

Untuk keperluan interpretasi data, digunakan ukuran persentase menurut Nazir (1999, p.419) dinyatakan sebagai berikut :



$$\text{Persentase (\%)} = \frac{f}{n} \times 100\% \quad (3.2)$$

dimana :

f = frekuensi banyaknya jawaban yang diperoleh responden terhadap satu jenis jawaban

n = Banyaknya kuesioner yang disebarakan kepada responden

### 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3.2 .

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	Evaluasi Penerapan Sistem <i>Online</i> Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta	1. Analisis Biaya Manfaat penerapan Sistem <i>Online</i> Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dari segi kepatuhan wajib pajak.	1.1. Biaya administrasi persiapan operasional dan biaya sewa jasa sistem <i>online</i> pajak 1.2. Manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan sistem <i>online</i> pajak.
		2. Analisis persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan sistem <i>online</i> pajak	2.1. Persepsi Wajib Pajak atas manfaat yang dirasakan Wajib Pajak dari penerapan Sistem <i>online</i> pajak 2.2. Kesiediaan memenuhi kewajiban Wajib Pajak <i>online</i> .

Menurut Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006, definisi *online system* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan dalam penelitian ini adalah *online system* atas setiap data transaksi pembayaran pajak hiburan, pajak hotel dan pajak restoran dalam rangka pengawasan pembayaran pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta melalui sistem jaringan informasi pendapatan daerah. Penerapan sistem *online* pajak ini akan dilakukan evaluasi dengan analisis biaya manfaat dari segi pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan melakukan pengukuran biaya penerapan sistem online pajak yang

dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak serta manfaat peningkatan penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan sistem *online* pajak. Karena terdapat keterbatasan data maka dalam penelitian ini pengukuran biaya-manfaat hanya dilakukan terhadap penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Restoran sejak persiapan administrasi tahun 2009, pelaksanaan sistem *online* pajak restoran, hotel dan hiburan tahun 2010 sampai dengan semester 1 (Januari-Juni) Tahun 2011.

Menurut Suwardjoko Warpani (1984, p.103), biaya yang berkaitan dengan suatu proyek umumnya didefinisikan sebagai sejumlah uang yang dibayarkan untuk bangunan, operasi atau pelaksanaan. Bertolak dari hal tersebut definisi biaya dalam penelitian ini adalah biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dalam penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta terhadap 270 Wajib pajak pada tahun 2010, dan terhadap 574 Wajib Pajak pada Januari-Juni tahun 2011.

Dalam mengukur manfaat, Suwardjoko Warpani (1984, p.103) mengatakan

“Pada kenyataannya, sangat sulit mendefinisikan atau menentukan besarnya manfaat. Pada kenyataannya dalam praktek, manfaat penanaman modal terdiri atas keuntungan langsung dan keuntungan tidak langsung. Selain itu macam manfaat dapat dikelompokkan menjadi keuntungan terukur (kuantitatif) dan tak terukur (kualitatif).”

Komponen manfaat didefinisikan sebagai manfaat langsung dan terukur yaitu peningkatan penerimaan pajak yang didapat dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta terhadap 270 Wajib pajak pada tahun 2010 dan 574 Wajib Pajak periode Januari-Juni tahun 2011. Tujuan utama dari pengawasan atas transaksi Wajib Pajak melalui penerapan sistem Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta adalah untuk peningkatan penerimaan Pajak Daerah. Sebagaimana yang dikemukakan Saleh bahwa :

Pentingnya tindakan pengawasan terhadap pelaksanaan perpajakan bertujuan untuk mewujudkan kelancaran, daya guna dan hasil guna yang optimal atas upaya pemungutan pajak. Tindakan pengawasan yang paling dominan di dalam pelaksanaan perpajakan adalah melalui pemeriksaan pajak (1988, p.22)

Untuk mendapatkan gambaran apakah penerimaan pajak dari pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui sistem *online* pajak lebih besar dari biaya yang dikeluarkan, maka dalam analisis biaya manfaat ini manfaat yang diidentifikasi adalah manfaat yang terukur (*tangible*) yaitu manfaat (efektifitas) dari pengurangan kesalahan, yaitu dengan sistem *online* atas transaksi pembayaran pajak, akan mengurangi kesalahan penghitungan dan maupun penyelundupan pembayaran pajak. Hasil pengawasan sistem *online* pajak terhadap data transaksi pembayaran pajak Restoran, Hotel dan Hiburan untuk menguji kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak akan dipergunakan sebagai dasar pengenaan pajak dalam rangka optimalisasi penerimaan melalui pemeriksaan pajak.

Manfaat peningkatan penerimaan Pajak Daerah dari hasil pengawasan sistem online pajak yang akan diteliti dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan. Dengan melakukan perbandingan antara setoran massa (pembayaran pajak bulanan) Wajib Pajak dengan hasil sistem *online* Pajak Daerah. Selisih positif antara hasil sistem *online* dengan setoran massa Wajib Pajak akan menjadi novum (temuan) dalam pemeriksaan pajak yang selanjutnya diproses menjadi Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) yang akan ditagihkan kepada Wajib Pajak yang bersangkutan yang dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah.

Sedangkan untuk menganalisis penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta secara lebih mendalam melalui pendekatan *non financial* adalah dengan menganalisis manfaat yang tidak terukur (*intangibile*) dari hasil penyampaian kuesioner kepada Wajib Pajak tentang persepsi mereka terhadap penerapan sistem *online* pajak. Persepsi yang akan diteliti dibagi 2 (dua) yaitu bagian pertama, manfaat penerapan sistem *online* pajak yang diturunkan dari Peraturan

Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan *Online System* atas Data Transaksi Pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah yang kemudian dikelompokkan dalam 4 (empat) kategori manfaat sistem informasi yaitu :

- Manfaat yang dirasakan Wajib Pajak dari pengurangan biaya;
- Manfaat yang dirasakan Wajib Pajak dari pengurangan kesalahan;
- Manfaat yang dirasakan Wajib Pajak dari peningkatan kecepatan aktivitas;
- Manfaat yang dirasakan Wajib Pajak dari pengendalian manajemen.

Bagian kedua yaitu kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak yang tersambung jaringan sistem *online* Pajak, meliputi :

- Menginput semua data transaksi pembayaran pajak secara *online*;
- Menjaga perangkat sistem *online* pajak yang terpasang;
- Melaporkan apabila sistem *online* pajak tidak berjalan dengan baik;
- Memberitahukan bila akan menambah atau mengurangi perangkat transaksi;
- Tidak merubah data yang ada pada perangkat dan sistem yang terpasang.

Dalam penelitian ini indikator biaya dari penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan dengan cara sewa dari pihak ketiga, komponen biaya yang akan diidentifikasi adalah :

- a. Biaya administrasi persiapan yaitu biaya persiapan operasional yang meliputi biaya persiapan administrasi pengadaan sewa jasa sistem *online* dan biaya sosialisasi.
- b. Biaya sewa jasa sistem *online* yaitu biaya sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan kepada penyedia jasa sistem *online*.

Menurut Frederick H. Wu (1984, p.121), komponen biaya yang berhubungan dengan pengembangan sistem informasi dapat diklasifikasikan dalam 4 kategori, yaitu : biaya administrasi persiapan (*start up cost*), biaya pengadaan (*procurement cost*), biaya proyek (*project related cost*), biaya operasional perawatan (*ongoing and maintenance cost*). Namun karena sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan diadakan bukan melalui pengadaan tetapi melalui sistem sewa jasa kepada pihak ketiga, maka

hanya terdapat dua kategori yaitu biaya administrasi persiapan (*start up cost*), dan biaya sewa jasa sistem *online* yang telah meliputi semua komponen biaya dalam biaya pengadaan (*procurement cost*), biaya proyek (*project related cost*) dan biaya operasional perawatan (*ongoing and maintenance cost*) yang meliputi :

- Sewa penyediaan infrastruktur di Wajib Pajak
- Sewa penyediaan jaringan
- Sewa penggunaan collocation
- Sewa penyediaan data center
- Sewa penyediaan software dan aplikasi
- Sewa penyediaan call center
- Sewa system engineer

### 3.5 Analisa Biaya-Manfaat (*Cost and Benefit Analysis*)

#### a. Pengertian analisis biaya-manfaat (*cost and benefit analysis*)

Analisis biaya manfaat (*cost-benefit analysis*) sering digunakan untuk memutuskan apakah suatu proyek atau kebijakan mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Analisis biaya-manfaat ini dapat dijadikan suatu alat dalam proses pengambilan keputusan guna mengevaluasi kelayakan suatu proyek atau kebijakan yang akan dilaksanakan dalam suatu negara, sehingga apabila memberikan kontribusi negatif lebih besar dari pada kontribusi positif terhadap kesejahteraan masyarakat, maka hendaknya kelanjutan proyek atau kebijakan tersebut dapat dipertimbangkan kembali untuk dicarikan alternatif lain atau bahkan dihapus atau ditolak (Perkins, 1994, p.3). Dalam menentukan keputusan, penganalisis tidak hanya memperhatikan besarnya *cost* dan *benefit* yang dapat disumbangkan dari suatu proyek, melainkan harus memperhatikan pula mengenai siapa yang menerima benefit dan siapa dan siapa pula yang membayar atau menanggung *cost* dari proyek atau kebijakan tersebut (Perkins, 1994, p.50).

*Cost benefit analysis* adalah sebuah metode penilaian kebijakan yang mengkuantifikasikan manfaat dan biaya kedalam satuan moneter, yaitu nilai dari semua dampak sebuah kebijakan terhadap seluruh anggota masyarakat yang terkait. Secara umum CBA dilakukan terhadap sebuah kebijakan, program, proyek, peraturan dan bentuk intervensi pemerintah lainnya. Nilai agregat dari kebijakan diukur oleh nilai *net social benefit* atau secara sederhana disebut *net benefit*. (Boardman et al, 2003, p.2)

*Cost benefit analysis* dapat dipergunakan secara luas untuk membantu pengambilan kebijakan, dengan tujuan memperoleh efisiensi penggunaan sumber daya masyarakat. Terdapat dua jenis utama *cost and benefit analysis*, yang pertama disebut *Ex ante* CBA yang merupakan standard CBA yang umum dipergunakan yang dilakukan pada saat suatu proyek masih dalam tahap pertimbangan dalam arti belum mulai dilaksanakan. *Ex ante* CBA membantu keputusan mengenai bagaimana sumber daya dialokasikan oleh Pemerintah pada suatu proyek atau kebijakan. Jenis lainnya dari CBA disebut dengan *Ex post* CBA yang dilakukan di akhir proyek yang berkontribusi untuk mengevaluasi apakah suatu proyek tertentu bernilai. Selain itu terdapat CBA yang dilakukan pada saat proyek tengah berjalan yang disebut *in medias res* yang berpotensi secara langsung mempengaruhi keputusan kelanjutan suatu proyek dan juga dapat digunakan untuk keperluan pengambilan keputusan memindahkan sumber daya pada alternatif penggunaan lainnya. (Boardman et al, 2003, p.3).

#### b. Definisi biaya

Suwardjoko Warpani (1984, p.103) mengemukakan

“ Biaya yang berkaitan dengan suatu proyek umumnya didefinisikan sebagai sejumlah uang yang dibayarkan untuk bangunan, operasi atau pelaksanaan, pemeliharaan, bunga dan pengeluaran tak langsung lainnya. Bagi suatu proyek, biaya operasi umumnya terdiri atas dua bagian, yaitu ongkos pemeliharaan, dan ongkos pakai. Ongkos pemeliharaan meningkat sejalan dengan umur fasilitas, tetapi pada umumnya disederhanakan ke dalam ongkos rata-rata setiap tahun. Pada kenyataannya, ongkos pemeliharaan meningkat dari tahun ke tahun,

namun untuk kepentingan penyederhanaan perhitungan digunakan ongkos rata-rata. Sedangkan ongkos pakai adalah semua ongkos yang dikeluarkan oleh pemakai fasilitas.”

c. Definisi manfaat

Dalam mengukur manfaat guna kepentingan *cost and benefit analysis*, Suwardjoko Warpani (1984, p.103) mengatakan

“Pada kenyataannya, sangat sulit mendefinisikan atau menentukan besarnya manfaat. Pada kenyataannya dalam praktek, manfaat penanaman modal terdiri atas keuntungan langsung dan keuntungan tidak langsung. Selain itu macam manfaat dapat dikelompokkan menjadi keuntungan terukur (kuantitatif) dan tak terukur (kualitatif). Dalam mencari angka banding manfaat-biaya, sebaiknya dapat diukur semua keuntungan baik yang langsung maupun yang tidak langsung. Karena sangat sulitnya mengukur keuntungan tidak langsung, biasanya apabila dari keuntungan langsung sudah memberikan nilai angkabanding lebih besar dari satu, sudah dapat ditarik kesimpulan bahwa proyek yang bersangkutan dapat dilaksanakan. Hal ini dapat dilakukan karena, biasanya, biaya jauh lebih pasti daripada manfaat dan jauh lebih mudah diukur.”

d. Langkah-langkah Dasar Analisis Biaya Manfaat (*cost and benefit analysis*)

Langkah-langkah dasar yang dapat dilakukan dalam analisis biaya manfaat (Boardman et al, 2003, p.7) adalah sebagai berikut :

1) Menentukan seperangkat proyek alternatif

Langkah pertama adalah menentukan seperangkat proyek alternatif yang akan dianalisis. Seperangkat proyek tersebut dapat berupa dua alternatif yaitu alternatif pertama dilaksanakan proyek dan alternative kedua tidak dilaksanakannya proyek misalnya dibangunnya jalan tol dengan tidak dibangun jalan tol, ataupun pada beberapa proyek tertentu terdapat beberapa alternatif yang dihadapi. Cost Benefit Analysis pada kasus diatas membandingkan keuntungan bersih (*net social benefits*) dari investasi sumberdaya pada suatu proyek tertentu dengan *net social benefits* pada saat *status quo* yang artinya tidak ada perubahan pada kebijakan Pemerintah.

- 2) Menentukan dan identifikasi manfaat dan biaya yang dihitung  
Langkah selanjutnya adalah menentukan manfaat dan biaya siapakah yang dihitung, hal tersebut tergantung dari penentuan perspektif siapa yang akan dipergunakan. Misalnya Pemerintah ingin melakukan suatu proyek, maka dilakukan analisis biaya manfaat dari perspektif Pemerintah dan dari perspektif global, jika analisis biaya manfaat dilakukan dari perspektif Pemerintah, maka manfaat dan biaya yang diukur adalah manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan Pemerintah. Sedangkan jika analisis biaya manfaat dilakukan dari perspektif global, manfaat dan biaya yang diukur tidak hanya manfaat dan biaya Pemerintah namun semua manfaat dan biaya yang terkait dengan semua pihak yang mendapatkan dampak dari proyek tersebut.
- 3) Mengkategorikan dampak dan menentukan indikator pengukuran  
Selanjutnya adalah menyusun daftar dampak yang diakibatkan proyek ke dalam manfaat atau biaya serta melakukan penentuan indikator pengukuran manfaat dan biaya tersebut.
- 4) Mengidentifikasi dampak kuantitatif selama masa proyek  
Hampir semua proyek memiliki dampak pada lebih dari satu periode waktu, maka langkah keempat adalah mengidentifikasi seluruh dampak kuantitatif pada setiap periode proyek tersebut.
- 5) Mengkonversi semua dampak ke dalam satuan moneter  
Seluruh dampak yang diidentifikasi sebagai biaya dan manfaat dari pelaksanaan suatu proyek harus dikonversi ke dalam satuan moneter atau mata uang tertentu.
- 6) Diskon manfaat dan biaya untuk mendapatkan nilai sekarang (*present value*)



Untuk proyek yang biaya dan manfaatnya lebih dari satu periode waktu, maka dalam analisis biaya manfaat (CBA) nilai biaya dan manfaat di masa depan didiskon untuk mendapatkan nilai sekarang (*Present Value*). Kebutuhan mendiskon manfaat dan biaya karena pilihan sebagian besar orang untuk memilih melakukan konsumsi sekarang daripada di masa datang atau mengalokasikan sumber daya pada kesempatan alternatif yang lain sehingga ada biaya kesempatan (*opportunity cost*). Manfaat dan biaya yang timbul di tahun  $t$  dikonversi ke dalam nilai sekarang (*Present Value*) dengan membaginya dengan  $(1 + s)^t$  dimana  $s$  adalah *social discount rate*.

7) Menghitung *Net Present Value*

*Net Present Value* (NPV) dari sebuah alternatif sama dengan selisih antara present value manfaat dan present value biaya

$$NPV = PV (B) - PV (C)$$

Aturan pengambilan keputusan dasar untuk alternatif tunggal sederhana yaitu mengambil proyek yang bernilai NPV positif, secara sederhana analisis harus merekomendasikan melanjutkan proyek jika  $NPV = PV (B) - PV (C) > 0$  atau  $PV (B) > PV (C)$  manfaat lebih besar daripada biaya.

8) Melakukan analisis sensitivitas

Pada analisis biaya manfaat yang dibuat mungkin terdapat ketidakpastian yang besar tentang prediksi dampak atau dalam mengkonversi setiap dampak ke dalam satuan moneter ataupun ketidakpastian tentang besaran *social discount rate* yang digunakan. Analisis sensitivitas dilakukan untuk mengatasi ketidakpastian tersebut dengan mempergunakan asumsi yang berbeda dalam perhitungan *Net Present Value*.

9) Membuat rekomendasi

Secara umum, rekomendasi dilakukan terhadap proyek yang memiliki nilai NPV terbesar, pada akhirnya penting untuk dipahami bahwa bentuk hasil analisis biaya manfaat adalah berupa rekomendasi bukan sebuah keputusan. Cost Benefit Analysis hanyalah salah satu masukan kepada proses pengambilan keputusan politik atau birokrat agar alokasi sumber daya dapat lebih efisien.

- e. Tahapan analisis biaya manfaat penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dari segi kepatuhan pembayaran pajak Wajib Pajak *online*.

Salah satu metode yang digunakan dalam Evaluasi Penerapan Sistem online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta adalah dengan melakukan analisis biaya manfaat penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dari segi pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dari perspektif Dinas Pelayanan Pajak selaku pengambil kebijakan Sistem online pajak. Tahapan yang dilakukan dalam analisis biaya manfaat penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut :

- 1) Kebijakan yang akan dianalisis dengan analisis biaya manfaat adalah penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dari segi pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan menghitung keuntungan bersih (*net social benefits*) yaitu *Net Present Value* dari hasil pengawasan kepatuhan pembayaran pajak melalui penerapan sistem online pajak tersebut.
- 2) Identifikasi manfaat dan biaya penerapan Sistem online Pajak  
Analisis biaya manfaat dilakukan dari segi pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dan dilihat dari perspektif Dinas Pelayanan Pajak selaku pengambil kebijakan, maka manfaat yang diukur adalah peningkatan penerimaan pajak yang diperoleh dari pengawasan

kepatuhan pembayaran pajak melalui Sistem Online Pajak dan biaya yang diukur adalah biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak untuk menerapkan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

3) Pengkategorian manfaat, biaya dan indikator pengukuran

Dalam penelitian ini, kategori biaya dari penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta yang dilakukan dengan cara sewa jasa sistem online, komponen biaya yang akan diukur adalah :

- Biaya administrasi persiapan operasional meliputi biaya administrasi pengadaan sewa jasa sistem online dan biaya sosialisasi sistem online pajak kepada Wajib Pajak.
- Biaya sewa jasa sistem online yaitu biaya sewa jasa sistem online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan kepada penyedia jasa sistem online.

Sedangkan kategori manfaat yang akan diukur adalah peningkatan penerimaan pajak dari hasil pengawasan atas kepatuhan pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta yaitu selisih positif antara hasil pengawasan kepatuhan pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan melalui sistem online pajak dengan setoran masa pajak yang dilakukan Wajib Pajak. Biaya dan manfaat yang akan diukur sebagaimana diatas dalam kurun waktu mulai periode bulan Juli 2009 sampai dengan Juni 2011.

4) Identifikasi dampak kuantitatif dalam setiap periode penerapan Sistem Online Pajak

Analisis Biaya Manfaat Penerapan Sistem Online Pajak dilakukan untuk menggambarkan pengawasan kepatuhan pembayaran pajak wajib pajak restoran, hotel dan hiburan yang telah diterapkan sistem online pajak menggunakan 24 periode, yaitu sejak persiapan operasional penerapan Sistem Online Pajak Tahun 2009 sampai

dengan pelaksanaan pada tahun 2010 dan semester 1 (Juni) tahun 2011.

5) Melakukan diskon atas manfaat dan biaya dengan *discount factor* untuk mendapatkan *Present Value*. Penerapan sistem online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta yang akan diteliti lebih dari satu periode waktu yaitu 24 periode/bulan, maka nilai biaya dan manfaat yang timbul didiskon untuk mendapatkan nilai sekarang (*Present Value*) dengan membagi manfaat dan biaya dengan *discount factor*  $(1 + s)^t$  dimana  $s$  adalah *social discount rate*. Dalam penentuan *Discount factor* yang digunakan sebagai *social discount rate* ( $s$ ) adalah *opportunitiy cost* tingkat suku bunga deposito dengan jangka waktu sebulan dimana dana APBD DKI Jakarta jika disimpan di Bank DKI akan mendapatkan tingkat bunga 6,5% per tahun.

6) Menghitung *Net Present Value*

Kriteria yang digunakan untuk mengukur apakah penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta telah memberikan manfaat peningkatan penerimaan pajak melalui pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan adalah dengan menghitung *Nett Present Value*. Ibrahim (2009, p.142) mengemukakan bahwa *Net Present Value* (NPV) adalah kriteria investasi yang banyak digunakan dalam mengukur apakah suatu proyek feasible atau tidak. Perhitungan NPV merupakan *net benefit* yang telah didiskon dengan menggunakan *social opportunity cost of capital* (SOCC) sebagai *discount factor*. Formula perhitungan *Net Present Value* adalah sebagai berikut :

$$\text{Nett Present Value (NPV)} = \sum_{i=1}^n \text{NB}_i (1 + s)^{-t} \quad (3.3)$$

Dimana :

NB = Net Benefit = Benefit - Cost

s = social discount rate

t = tahun (waktu)

Apabila hasil perhitungan *Net Present Value* lebih besar dari 0 (nol), dapat dikatakan usaha/proyek tersebut layak (feasible) untuk dilaksanakan dan jika lebih kecil dari 0 (nol) tidak layak untuk dilaksanakan. Hasil perhitungan sama dengan 0 (nol) ini berarti proyek tersebut berada dalam keadaan break even point (BEP) dimana  $TR = TC$  dalam bentuk *present value*. (Ibrahim, 2009, p.143). Sedangkan Sadhani (2004, p.19) mengemukakan bahwa guna melakukan penilaian tingkat efisiensi suatu sistem perpajakan, terdapat dua elemen dasar yang menjadi acuan, yaitu (1) biaya administrasi perpajakan dan (2) biaya kepatuhan perpajakan (*compliance of taxation*). Sistem perpajakan dianggap efisien bila biaya kedua elemen rendah.

#### 7) Rekomendasi

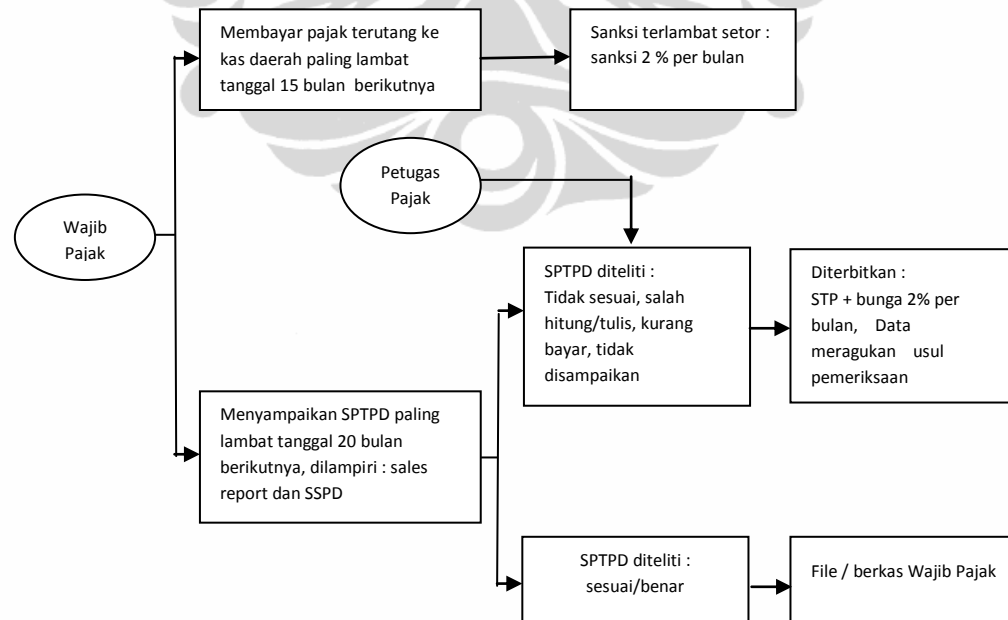
Dari hasil Analisis Biaya Manfaat (*Cost and Benefit Analysis*) Penerapan Sistem online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dari segi pengawasan kepatuhan pembayaran pajak akan diketahui apakah penerapan sistem *online* pajak sebagai suatu kebijakan dalam memodernisasi administrasi perpajakan telah memenuhi azas efisiensi dalam pemungutan pajak (*economy of collection*) yaitu telah memberikan manfaat peningkatan penerimaan pajak melalui pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan

## BAB 4

### GAMBARAN UMUM SISTEM ONLINE PAJAK RESTORAN, PAJAK HOTEL DAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA

#### 4.1 Sistem Pemungutan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan

Beberapa jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta seperti Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan menganut *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Atas dasar penghitungan pajak oleh Wajib Pajak, Wajib Pajak berkewajiban membayar pajak sebesar pajak terutang ke Kantor Kas Daerah kemudian melaporkan jumlah pembayaran kepada Dinas Pelayanan Pajak. Sistem *self assessment* hanya dapat berjalan dengan baik jika ada kesadaran dari Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Mekanisme penghitungan, pembayaran dan pelaporan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan digambarkan dalam bagan 4.1.



Bagan 4.1. Mekanisme Penghitungan, Pembayaran dan Pelaporan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan

Setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak Daerah (SPOPD) ke Dinas Pelayanan Pajak. Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) oleh Dinas Pelayanan Pajak, maka sejak saat itu mulai berlaku kewajiban sebagai Wajib Pajak Daerah. Wajib Pajak berkewajiban untuk menghitung jumlah pajak terutang dan menyetorkan pajak yang terutang yang diperoleh dari konsumen tersebut setiap bulan ke Kas Daerah paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Bila Wajib Pajak terlambat melakukan pembayaran akan dikenakan sanksi 2 % per bulan dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar.

Wajib Pajak kemudian melaporkan penghitungan pajak terutang dan pembayaran pajak yang telah dilakukan dengan mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan menyampaikannya ke Dinas Pelayanan Pajak paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya. SPTPD yang disampaikan dilengkapi dengan data pendukung antara lain SSPD, laporan penjualan (*sales report*) dan bon/bill yang telah digunakan. Terhadap SPTPD yang disampaikan oleh Wajib Pajak tersebut dilakukan verifikasi oleh petugas pajak dengan membandingkan penghitungan pajak dalam SPTPD dengan *sales report* dan *bon/bill* yang disampaikan serta pembayaran pajak yang dilakukan dengan SSPD. Apabila berdasarkan verifikasi sudah sesuai maka akan dimasukkan dalam berkas Wajib Pajak. Sedangkan jika dari hasil verifikasi terdapat ketidaksesuaian antara SPTPD dengan SSPD, terdapat salah tulis/hitung, kekurangan bayar maka akan diterbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) dengan sanksi bunga 2 % per bulan dari kekurangan bayar. Bagi Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPTPD ataupun data yang dilampirkan meragukan maka akan diusulkan untuk dilakukan pemeriksaan pajak. Kepatuhan wajib pajak tercermin dari penghitungan pajak terutang dengan benar dan membayar pajaknya secara tepat waktu dan jumlahnya sesuai dengan penghitungan pajak terutang tersebut.

#### 4.2 Pengawasan Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan melalui Sistem *Online*

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi melakukan pelayanan Pajak Daerah, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak Daerah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam Ketentuan Umum Pajak Daerah yang tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010, definisi pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan/atau keterangan lainnya, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan daerah, dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Tahapan pemeriksaan pajak dilakukan setelah sebelumnya mendapatkan usul pemeriksaan yang dihasilkan oleh kegiatan pengawasan pajak. Pengawasan dilakukan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya juga merupakan upaya untuk melakukan optimalisasi penerimaan pajak daerah. *Self assessment system* yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak antara lain Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam pelaksanaannya sangat tergantung pada kesadaran Wajib Pajak maka fungsi pengawasan dilakukan dengan tujuan agar mewujudkan kelancaran, daya guna dan hasil guna yang optimal atas upaya pemungutan pajak.

Bentuk-bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta terhadap kepatuhan Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan terdiri dari :

1. Pengawasan atas setoran massa Wajib Pajak

Pengawasan dilakukan dengan melakukan pemantauan terhadap Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) dan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) serta laporan penjualan bulanan (*sales report*) yang disampaikan oleh Wajib Pajak yang seharusnya sesuai satu sama lain. Informasi yang dapat diperoleh dari pengawasan atas setoran massa Wajib Pajak antara lain kecocokan antara pembayaran pajak (SSPD) dengan pelaporan (SPTPD) serta *sales report*, ketepatan waktu pembayaran pajak, kemudian hasil perbandingan antara



setoran massa dengan setoran massa bulan-bulan sebelumnya untuk melihat terdapat kenaikan atau penurunan pajak yang disetorkan ke Kas Daerah.

2. Pengawasan penggunaan bon penjualan (*bill*) yang telah dilegalisasi

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah setiap Wajib Pajak Restoran, Hotel maupun hiburan wajib menggunakan bon penjualan (*bill*) yang harus dilegalisasi di Dinas Pelayanan Pajak. Bagi Wajib Pajak yang tidak melegalisasi bon/*bill* akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar dua persen perbulan dari dasar pengenaan pajak. Pengawasan atas penggunaan *bon/bill* yang telah dilegalisasi dilakukan setiap bulan bersamaan dengan penyampaian SPTPD Wajib Pajak seharusnya melampirkan seluruh *bon/bill* yang telah dipergunakan namun karena keterbatasan tempat untuk penyimpanan, Wajib Pajak hanya diharuskan melampirkan rekap pemakaian *bon/bill* berikut nilai transaksi atas setiap masing-masing *bill* tersebut. Informasi yang dapat diperoleh dari pengawasan atas penggunaan bon penjualan (*bill*) yang telah dilegalisasi Dinas Pelayanan Pajak adalah untuk mengetahui indikasi awal tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan setiap transaksi penjualan yang mempergunakan *bon/bill* yang telah dilegalisasi.

3. Pengawasan melalui program *silent operation*

*Silent operation* dilakukan dalam bentuk observasi secara langsung tempat usaha Wajib Pajak restoran, hotel maupun hiburan secara diam-diam untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh Dinas Pelayanan Pajak. Petugas pajak berperan sebagai konsumen untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi usaha restoran, hotel maupun hiburan dari jumlah pengunjung, atau tingkat hunian pada hotel, serta informasi lain yang dapat mengindikasikan omzet Wajib Pajak. *Bon/bill* yang diperoleh kemudian juga dicocokkan dengan laporan Wajib Pajak pada bulan berikutnya apakah telah dilaporkan atau tidak untuk mengetahui indikasi awal tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

4. Pengawasan atas transaksi penjualan Wajib Pajak melalui penerapan sistem *online*.

Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta juga telah menerapkan sistem *online* atas setiap data transaksi pembayaran pajak hiburan, pajak hotel dan pajak restoran dalam rangka pengawasan pembayaran pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta. Pengawasan sistem *online* dilakukan dengan menghubungkan secara langsung perangkat dan sistem informasi Dinas Pelayanan Pajak dengan perangkat dan sistem pembayaran Wajib Pajak sehingga semua transaksi pembayaran yang dilakukan konsumen kepada Wajib Pajak akan terpantau secara langsung pada sistem informasi Dinas Pelayanan Pajak. Informasi yang didapatkan dari hasil sistem *online* tersebut akan dicocokkan dengan setoran massa Wajib Pajak setiap bulannya, apabila terdapat perbedaan yang signifikan, hasil *online* yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak dalam pemeriksaan pajak.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Sistem *Online* Atas Data Transaksi Pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran, Dalam Rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah dan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 182 Tahun 2008 tentang koordinasi sistem *online* atas data transaksi pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran melalui proses perizinan, maka ditetapkan bahwa pengawasan melalui sistem *online* diterapkan dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya pengawasan atas setiap data transaksi pembayaran Pajak Daerah di Provinsi DKI Jakarta.
2. Masih belum dimilikinya sarana elektronik yang dapat mengawasi data transaksi pembayaran Pajak Daerah secara langsung pada saat terjadi transaksi.

Adapun yang dimaksud dengan *Online* system Pajak Daerah adalah *online system* atas setiap data transaksi pembayaran pajak hiburan, pajak hotel

dan pajak restoran dalam rangka pengawasan pembayaran pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta melalui sistem jaringan informasi pendapatan daerah. Pengertian *online* yaitu sambungan langsung antara subsistem satu dengan subsistem lainnya secara terintegrasi. Sedangkan data transaksi adalah data/dokumen sebagai bukti transaksi pembayaran dari konsumen kepada penyelenggara hiburan, pengusaha hotel dan pengusaha restoran atau data lain yang dapat digunakan sebagai dasar pengenaan pajak. Dalam Pasal 6 Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 menyebutkan bahwa data transaksi pembayaran Pajak Daerah meliputi data transaksi yang menjadi dasar pengenaan pajak daerah, sebagai berikut :

- a. Pajak Hiburan, yaitu : *room charge*, harga tanda masuk dan sejenisnya, *food and beverage*, *service charge*.
- b. Pajak Hotel, yaitu : *room*, *food and beverage*, *laundry*, *valet*, *telephone*, *bussines centre*, *service charge*, *taxi*, *banquet*, *fitness centre*, *courkoge charge*, ruangan/*meeting room*, *others income*.
- c. Pajak Restoran, yaitu : harga makanan/minuman, *service charge*, *room charge*.

Informasi dari data transaksi tersebut dipergunakan untuk mengetahui apakah Wajib Pajak telah memenuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan besarnya omzet yang diperolehnya dalam rangka pengawasan dan optimalisasi penerimaan. Data transaksi pembayaran dari konsumen (subjek pajak) kepada pengusaha (Wajib Pajak) yang membentuk data omzet per bulannya merupakan dasar pengenaan pajak sehingga sangat menentukan besarnya pajak yang akan disetorkan kepada Kas Daerah. Dengan *self assessment system* yang diterapkan pada Pajak restoran, pajak hotel dan pajak hiburan, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang harus disetorkan ke Kas Daerah, sehingga data omzet yang menjadi dasar pengenaan pajak rawan terjadi manipulasi yang pada akhirnya dapat menurunkan nilai pajak terutang oleh Wajib Pajak. Dinas Pelayanan Pajak dalam rangka menciptakan iklim

perpajakan yang baik dan optimalisasi penerimaan pajak daerah menerapkan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dalam rangka pengawasan atas kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tujuan penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan antara Wajib Pajak dengan Dinas Pelayanan Pajak yaitu :

- a. Terhimpunnya data omset Wajib Pajak secara *online* (cepat, tepat dan akurat) sebagai salah satu alat pengawasan;
- b. Mengurangi interaksi antara petugas dengan Wajib Pajak;
- c. Mengurangi beban waktu dan jumlah petugas lapangan untuk mendapatkan data omset Wajib Pajak;
- d. Terpungutnya pajak secara optimal.

Yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan penerimaan Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan, dan memberikan dampak positif antara lain :

- a. Mengurangi kebocoran Pajak;
- b. Meningkatkan kepercayaan konsumen kepada Wajib Pajak bahwa pajak yang dibayarnya secara otomatis terpantau oleh Pemerintah;
- c. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Pelayanan Pajak;
- d. Terhindar dari perselisihan Wajib Pajak dengan petugas atas perbedaan omset.

#### **4.3 Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta diadakan melalui perjanjian / kontrak dengan pihak penyedia jasa teknologi informasi melalui sistem lelang pengadaan barang/jasa. Pengadaan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta yang digunakan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta adalah dengan cara sewa berdasarkan jumlah harga satuan yang pasti dan tetap untuk

setiap satuan layanan *online* Pajak Daerah dengan spesifikasi teknis tertentu dengan pembayarannya didasarkan pada hasil pengukuran bersama atas prestasi pekerjaan. Terdapat 3 (tiga) pemangku kepentingan (*stake holder*) dalam penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta yaitu Dinas Pelayanan Pajak sebagai pengguna sistem, pihak ketiga penyedia jasa sistem *online* sebagai penyedia sistem *online* dan Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan sebagai pihak yang diterapkan sistem *online* pajak. Masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang melekat dalam penerapan sistem *online* pajak yang terdapat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Kewajiban dan Hak *Stakeholder* Sistem *Online* Pajak Daerah

No	Stakeholder	Kewajiban	Hak
1	Dinas Pelayanan Pajak	a. Melakukan pembayaran terhadap kegiatan sewa jasa sistem <i>online</i> pajak berdasarkan prestasi pekerjaan per triwulan berdasarkan harga satuan.	a. Memperoleh data transaksi yang terjadi pada tempat usaha WP yang telah tersambung jaringan sistem <i>online</i> pajak secara <i>real time</i> .
		b. Menentukan Wajib Pajak yang akan menjadi target pemasangan jaringan sistem <i>online</i> serta menyampaikan data Wajib Pajak tersebut kepada penyedia jasa Sistem <i>online</i> Pajak.	b. Memperoleh laporan dari penyedia jasa sistem <i>online</i> pajak secara berkala setiap bulan yang mencakup laporan hasil penghimpunan data, laporan gangguan dan tidak berfungsinya sistem serta laporan hasil pemeliharaan, perawatan sistem serta penanganan masalah.
		c. Menjamin kerahasiaan data transaksi Wajib Pajak selain kepentingan perpajakan.	c. Mendapatkan laporan dari WP bila sistem <i>online</i> yang terpasang tidak berfungsi.
		d. Menjamin pemasangan sistem <i>online</i> pajak tidak mengganggu sistem dan perangkat pada wajib pajak.	d. Mendapatkan laporan dari WP bila mereka akan menambah atau mengurangi perangkat transaksi pembayaran.
		e. Memproses permohonan pembebasan penggunaan <i>bill</i> bagi Wajib Pajak yang telah tersambung sistem <i>online</i> yang mengajukan permohonan kepada Dinas Pelayanan Pajak.	

(Sambungan tabel 4.1)

2	<b>Wajib Pajak</b>	a. Memasukan/ menginput data setiap transaksi pembayaran yang sebenarnya dari konsumen/ subjek pajak kepada Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku;	a. Memperoleh dispensasi berupa pembebasan dari kewajiban melampirkan data/dokumen pada waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan kewajiban mempergunakan dan melegalisasi <i>bon/bill</i> sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
		b. Menjaga perangkat dan sistem pengawasan pembayaran pajak daerah secara <i>online</i> yang sudah terinstal/terpasang/ tersambung dalam keadaan baik;	b. Memperoleh informasi data kewajiban perpajakan daerah yang seharusnya dibayar dari setiap transaksi pembayaran yang terkait dengan dasar pengenaan pajak daerah.
		c. Melaporkan bila sistem aplikasi tidak berfungsi/ rusak kepada Dinas Pelayanan Pajak;	c. Memperoleh kerahasiaan data transaksi Wajib Pajak yang dilaksanakan secara <i>online system</i> dalam rangka pengawasan pembayaran Pajak Daerah.
		d. Melaporkan apabila akan menambah atau mengurangi perangkat sistem pembayaran pajak	d. Mendapatkan jaminan pemasangan/ penyambungan/penempatan sistem <i>online</i> tidak mengganggu sistem dan perangkat yang sudah ada pada Wajib Pajak.
		e. Tidak merubah data yang ada pada perangkat sistem pembayaran pajak	
3	<b>Penyedia Jasa Sistem Online Pajak</b>	a. Menyediakan perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan di area Wajib Pajak sehingga sistem komputer Wajib Pajak dapat terhubung dengan sistem <i>online</i> pajak Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.	a. Menerima pembayaran sewa jasa sistem <i>online</i> pajak berdasarkan prestasi kerja per triwulan dari Dinas Pelayanan Pajak.

(Sambungan tabel 4.1)

		b. Menyediakan infrastruktur jaringan (internet) yang dapat digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan transaksi pajak secara <i>online</i> ke Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.	b. Memperoleh data Wajib Pajak yang akan dipasang sistem <i>online</i> Pajak dari Dinas Pelayanan Pajak.
		c. Menyediakan dan membangun sistem informasi yang menampung pelaporan Wajib Pajak, memonitor kegiatan pelaporan Wajib Pajak, menyimpan data-data pelaporan Wajib Pajak ke database, serta menyajikan data-data tersebut dalam bentuk laporan.	

Sumber : Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 22 Tahun 2006 dan SPK Pekerjaan Jasa *Online System* (telah diolah kembali)

Penyediaan Sistem *Online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta tersebut dilengkapi dengan fasilitas tempat/lokasi penyimpanan data transaksi Wajib Pajak yang berupa :

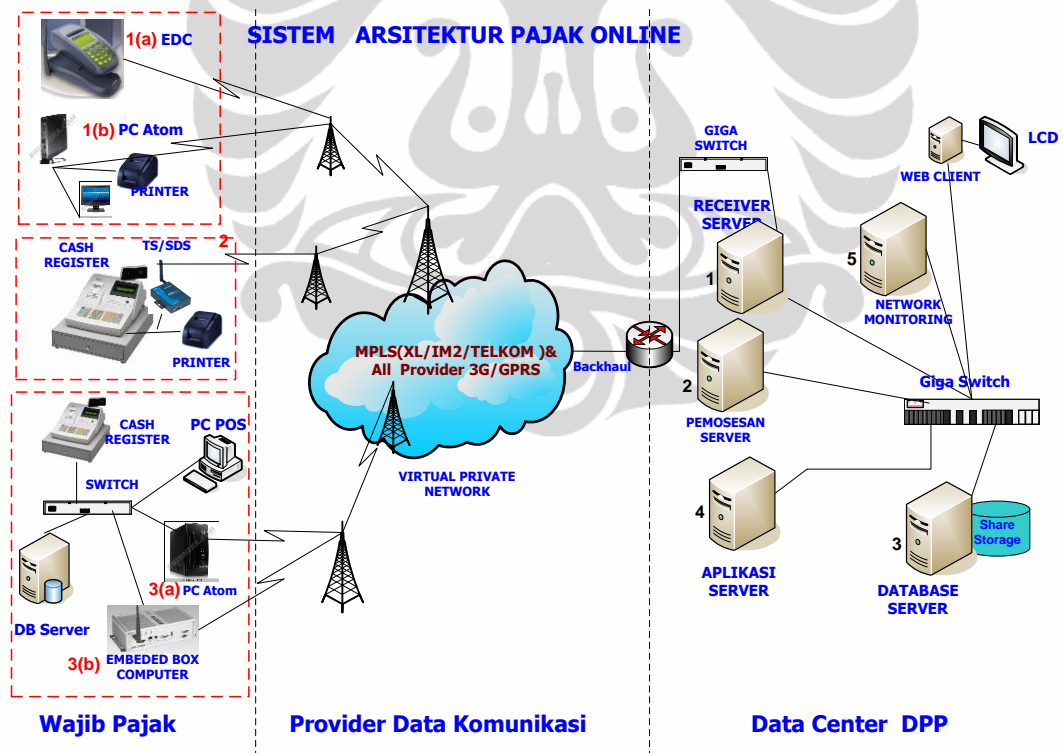
- a. Layanan server penerima dari Wajib Pajak;
- b. Layanan server proses data;
- c. Layanan server aplikasi;
- d. Layanan server pengawasan operasional jaringan;
- e. Layanan server *database*;
- f. Layanan *switch* dan *firewall*;
- g. Layanan server dan *backup* data

Selain itu dilengkapi juga dengan layanan *call center* untuk melayani pengaduan gangguan berupa infrastruktur, operator, dan hunting line telepon dengan perbandingan 1 (satu) banding 40 (empat puluh) lokasi Wajib Pajak. Pelatihan kepada karyawan dalam rangka pelaksanaan monitoring dan penyusunan laporan hasil penghimpunan data *online system*. Pemeliharaan dan perawatan sistem

sebagai perlindungan dari kerusakan, gangguan, kehilangan, keusangan dan berkurangnya nilai teknis akibat berkembangnya teknologi. Selain itu penyedia jasa juga wajib melakukan penyesuaian perangkat sistem *online* sesuai dengan kebutuhan alat transaksi yang ada pada Wajib Pajak dalam hal :

- a. Wajib Pajak yang mengganti alat transaksinya;
- b. Wajib Pajak yang merubah alat transaksinya;
- c. Wajib Pajak yang mengembangkan sistem dan alat transaksinya.

Penyimpanan data di Data Center Telkom dan server backup data pada Dinas Pelayanan Pajak, Gedung Dinas Teknis Abdul Muis. Dari *Blackbox* yang menghimpun data transaksi Wajib Pajak dihubungkan dengan koneksi jaringan ke server pusat penyimpanan data dengan menggunakan teknologi VPN dan/atau 3G/GPRS, Standard availability jaringan ditentukan sebesar 99,9%. Adapun sistem arsitektur pajak *online* tergambar dalam bagan 4.2.



Bagan 4.2. Arsitektur Sistem Pajak *Online*

Sumber : Kerangka Acuan Kerja Pengadaan Sistem Online Pajak  
Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta



Penyedia jasa juga wajib melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap setiap perangkat *online system* yang digunakan. Pemeliharaan dan perawatan meliputi :

- a. Perangkat yang rusak atau tidak berfungsi dilakukan penggantian;
- b. Perangkat yang hilang dilakukan penggantian;
- c. Perangkat yang usang dan berkurangnya nilai teknis dilakukan penggantian atau peremajaan;
- d. Jaringan yang terganggu dilakukan redundansi jaringan sampai berfungsinya kembali jaringan utama.

Dalam gambar berikut ditampilkan alat transaksi Wajib Pajak (mesin *cash register*) dan perangkat *system online* pajak yang dipasang pada tempat usaha Wajib Pajak.



Gambar 4.1. Perangkat perekam data transaksi (*Black box*)



Gambar 4.2. Mesin Cash Register



Gambar 4.3. Perangkat penghantar data transaksi melalui jaringan *online*

Sistem *online* pajak dianggap tidak maksimal jika :

- a. Terganggunya system yang mengakibatkan tidak terhimpunnya data transaksi dengan ketentuan system tidak berfungsi maksimal 120 menit perhari atau 240 menit per minggu atau 480 menit per bulan.
- b. Terganggunya salah satu aplikasi monitoring dengan ketentuan tidak berfungsi maksimal 120 menit perhari atau 240 menit per minggu atau 480 menit per bulan.

Sedangkan Sistem online pajak dianggap tidak berfungsi jika sistem tidak berfungsi maksimal 240 menit perhari atau 480 menit per minggu atau 960 menit per bulan. Biaya yang dibayarkan dari APBD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dilakukan atas prestasi pekerjaan pihak penyedia jasa pertriwulan berdasarkan harga satuan. Dalam hal terdapat denda maupun pajak langsung dipotongkan dari setiap pembayaran. Terhadap keterlambatan pemasangan dan terjadinya gangguan, maka penyedia jasa *online* dikenakan sanksi dalam hal terlambat memasang perangkat *online* sebesar 1 per mil/hari (denda keterlambatan) atau terlambat memperbaiki gangguan : lebih dari 1.920 menit/bulan tidak dibayar (denda kualitas). Jangka waktu kontrak adalah 4 tahun mulai Januari 2010 sampai Desember 2013 dengan sasaran 800 Wajib Pajak yang ditentukan. Dari Januari sampai dengan Desember 2010 telah tersambung 449 Wajib Pajak atau 56,12% dari target Wajib Pajak. Dari jumlah tersebut yang dianggap memenuhi syarat untuk dilakukan pembayaran kepada pihak penyedia jasa adalah sebanyak 270 Wajib Pajak.

## BAB 5

### EVALUASI PENERAPAN SISTEM ONLINE PAJAK RESTORAN, PAJAK HOTEL DAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA

Dalam melakukan evaluasi penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dilakukan melalui dua metode yaitu pertama melakukan analisis biaya manfaat (*cost and benefit analysis*) dari segi kepatuhan Wajib Pajak yang diterapkan sistem *online* pajak dengan mengidentifikasi biaya dan manfaat dari perspektif Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta selaku pengambil kebijakan. Metode kedua adalah dengan melakukan analisis atas persepsi Wajib Pajak yang telah menerapkan Sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

#### **5.1. Analisis Biaya Manfaat Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Analisis biaya manfaat (*cost and benefit analysis*) dilakukan terhadap penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dari segi kepatuhan Wajib Pajak yang diterapkan Sistem *online* pajak dalam melakukan pembayaran pajak dengan menghitung keuntungan bersih (*Net Present Value/NPV*). Analisis Biaya Manfaat dilakukan untuk menggambarkan kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib pajak Restoran, Hotel dan Hiburan yang diterapkan Sistem *Online* Pajak dari perspektif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini Dinas Pelayanan Pajak selaku pengambil kebijakan, sehingga biaya yang diukur adalah biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta untuk menerapkan Sistem *Online* Pajak. Dengan demikian manfaat yang diukur adalah peningkatan penerimaan pajak dari hasil pengawasan atas kepatuhan pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta yaitu selisih positif antara hasil pengawasan kepatuhan pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan melalui sistem *online* pajak dengan setoran masa pajak yang dilakukan Wajib Pajak.

Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang diterapkan sebagai alat pengawasan atas transaksi pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan dengan cara sewa jasa sistem *online* tersebut dari perusahaan penyedia jasa di bidang teknologi informasi. Penyedia jasa teknologi informasi tersebut yang menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan termasuk didalamnya pemasangan infrastruktur pada tempat usaha Wajib Pajak, penyediaan jaringan, *data centre*, *software* dan aplikasi hingga tersedianya sistem informasi yang dapat menghasilkan data/informasi yang berisi transaksi pembayaran pajak yang terjadi pada tempat usaha Wajib Pajak secara *online* berikut pemeliharannya. Untuk melakukan analisis Biaya Manfaat dari segi kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta sebelumnya dilakukan identifikasi biaya dan manfaat penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

#### **5.1.1 Biaya Penerapan Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Dalam penelitian ini biaya penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dengan cara sewa dari pihak penyedia jasa Sistem *Online* Pajak, komponen biaya yang diidentifikasi adalah :

- a. Biaya administrasi persiapan yaitu biaya persiapan operasional yang meliputi biaya persiapan administrasi pengadaan sewa jasa sistem *online* dan biaya sosialisasi.
- b. Biaya sewa jasa sistem *online* yaitu biaya sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan kepada penyedia jasa sistem *online*.

Rincian biaya administrasi persiapan operasional dan sewa jasa Sistem *online* Pajak di Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut :

- a. Biaya administrasi persiapan penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan

- Persiapan operasional sewa jasa sistem *online*

Biaya persiapan operasional sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta terdapat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Rincian Biaya persiapan administrasi sewa jasa Sistem *Online* Pajak Daerah

No	Rincian Biaya	Biaya (Rp)
1.	Belanja jasa konsultasi perencanaan	50.000.000
2.	Belanja makanan dan minuman rapat	26.250.000
3.	Belanja ATK	9.935.000
4.	Belanja dokumen/administrasi tender	7.180.000
5.	Belanja jasa pengumuman lelang/pemenang lelang	15.000.000
6.	Belanja penjilidan	3.100.000
7.	Belanja foto copy	7.076.000
8.	Honorarium Panitia Pelaksana	85.383.354
9.	Honorarium Tim Pengadaan Barang/Jasa	13.000.000
	Jumlah	216.924.354

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta, telah diolah kembali

Persiapan operasional penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta meliputi kegiatan pengadaan Sistem *Online* Pajak melalui sewa jasa sistem *online* pajak kepada pihak penyedia jasa teknologi informasi yang dilaksanakan Panitia Pengadaan Barang dan Jasa Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.

- Biaya Sosialisasi Sistem *Online* Pajak Daerah

Sosialisasi terhadap Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan dilaksanakan dengan tujuan agar Wajib Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang akan diterapkan Sistem *online* Pajak mengetahui dan memahami kebijakan penerapan Sistem *Online* Pajak yang akan dilaksanakan dan mereka bersedia mendukung penerapan Sistem *online* Pajak yang akan diterapkan pada tempat usaha mereka. Biaya pelaksanaan Sosialisasi penerapan sistem *online* Pajak terdapat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2. Rincian Biaya Sosialisasi Sistem *Online* Pajak Daerah

No	Rincian Biaya	Biaya (Rp)
1.	Honorarium Panitia pelaksana kegiatan	20.247.000
2.	Belanja ATK	1.680.000
3.	Belanja dokumentasi, dekorasi dan publikasi	650.000
4.	Belanja cetakan umum	300.000
5.	Belanja foto copy	1.123.000
6.	Belanja makanan dan minuman tamu	6.000.000
	Jumlah	30.000.000

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta, telah diolah kembali

b. Biaya sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta

Penerapan Sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dilaksanakan dengan cara sewa jasa dari perusahaan penyedia jasa atau pihak ketiga. Pembayaran berdasarkan kontrak harga sewa satuan penyediaan jasa berdasarkan jumlah harga satuan yang pasti dan tetap untuk setiap satuan layanan *online* pajak daerah dan didasarkan pada hasil pengukuran bersama atas prestasi pekerjaan. Biaya sewa penyediaan jasa sistem *online* berdasarkan harga satuan yang pasti dan tetap per Wajib Pajak / bulan yang terdapat dalam kontrak sebagai berikut :

1) Sewa penyediaan infrastruktur di Wajib Pajak	Rp 260.063,00
2) Sewa penyediaan jaringan	Rp 207.001,00
3) Sewa penggunaan <i>collocation</i>	Rp 17.930,00
4) Sewa penyediaan <i>data centre</i>	Rp 21.094,00
5) Sewa penyediaan <i>software</i> dan aplikasi	Rp 121.413,00
6) Sewa penyediaan <i>call centre</i>	Rp 68.344,00
7) Sewa <i>system engineer</i>	<u>Rp 104.704,00</u>
Jumlah	Rp 800.549,00
PPn 10%	Rp 80.055,00
Biaya setelah PPn	Rp 880.604,00

Dinas Pelayanan Pajak membayar biaya sewa sebesar Rp 880.604,00 per Wajib per bulan untuk penyediaan jasa sistem *online* dengan besaran yang tetap kepada pihak ketiga dari tahun 2010 sampai dengan berakhirnya kontrak pada tahun 2013 dengan target pemasangan perangkat dan jaringan *online* pada 800 Wajib Pajak Restoran, hotel dan hiburan di Provinsi DKI Jakarta. Sesuai dengan hasil evaluasi oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem *online* pajak tersebut antara lain :

- 1) Terdapatnya sebagian Wajib Pajak yang tidak kooperatif, hal ini karena penerapan sistem *online* terhadap Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang diberlakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta pemasangannya pada tempat usaha Wajib Pajak masih bersifat sukarela, Dinas Pelayanan Pajak melakukan pendekatan melalui sosialisasi dan himbauan agar Wajib Pajak bersedia diterapkan sistem *online* pajak dan mau menandatangani pernyataan bersedia menerapkan sistem *online* pajak.
- 2) Terdapat kendala teknis yaitu beragamnya merk dan tipe alat transaksi, beragamnya format data yang harus disesuaikan, dan alat transaksi yang masih manual, sehingga pemasangan sistem *online* membutuhkan waktu yang lebih lama karena sistem *online* pajak harus disesuaikan dengan sistem yang ada pada setiap alat transaksi Wajib Pajak.

- 3) Kurangnya kerjasama pemegang lisensi Teknologi Informasi Wajib Pajak dalam pelaksanaan sistem *online*, pada *cash register* internal printer dan sistem transaksi hotel.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Sistem Informasi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta, Posman Sitorus mengatakan bahwa kendala dalam pemasangan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan terbagi dalam 2 (dua) hal yaitu kendala teknis dan non teknis. Kendala teknis yang terjadi yaitu alat transaksi pembayaran wajib pajak sangat beragam jenis, merk dan generasi pembuatannya. Masing-masing generasi mempunyai teknologi yang berbeda sehingga pihak penyedia jasa sistem *online* pajak harus mampu membangun program yang dapat membaca transaksi yang dihasilkan alat transaksi yang beragam tersebut, hal ini memerlukan waktu yang cukup lama.

Kendala non teknis adalah masih terdapat wajib pajak yang tidak bersedia untuk dipasang sistem *online* pajak. Alasan yang dikemukakan antara lain khawatir perangkat dan sistem transaksi pembayaran pada tempat usaha mereka akan mengalami kerusakan atau gangguan karena pemasangan sistem *online* pajak. Dinas Pelayanan Pajak membutuhkan waktu untuk melakukan pendekatan atau teguran kepada wajib pajak semacam itu, sehingga target jumlah wajib pajak yang *online* diperkirakan akan tercapai pada akhir tahun 2011. Kendala-kendala yang terjadi tersebut membuat pemasangan perangkat *online* tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Dari target 800 Wajib Pajak, sampai dengan akhir tahun 2010 tersambung 449 Wajib Pajak (56,12 %). Pembayaran sewa sistem *online* pajak dilakukan berdasarkan pengukuran atas prestasi pekerjaan sehingga pembayaran atas sewa jasa sistem *online* pajak dilakukan dengan syarat :

- 1) Data omset Wajib Pajak terkirim secara teratur ke Dinas Pelayanan Pajak;

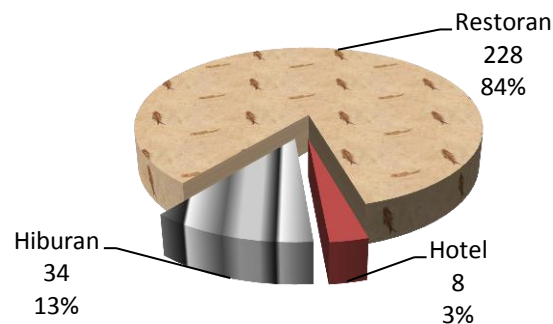


- 2) Data yang terkirim tidak dibawah setoran masa kecuali bukan karena kesalahan penyedia jasa;
- 3) Dikenakan sanksi dalam hal :
  - Terlambat memasang perangkat *online* sebesar 1 per mil/hari;
  - Terlambat memperbaiki gangguan : lebih dari 1.920 menit/bulan tidak dibayar.

Dengan syarat-syarat diatas yang memenuhi syarat untuk dilakukan pembayaran adalah sewa jasa sistem *online* terhadap 270 Wajib Pajak (33,75 %), yang terdiri dari :

- Wajib Pajak Hotel : 8 Wajib Pajak
- Wajib Pajak Restoran : 228 Wajib Pajak
- Wajib Pajak Hiburan : 34 Wajib Pajak

Komposisi Wajib Pajak yang telah tersambung sistem *online* pajak pada tahun 2010 dengan lancar tergambar dalam diagram berikut :



Gambar 5.1. Komposisi Wajib Pajak yang tersambung sistem *online* Pajak Tahun 2010

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

Terhadap pemasangan sistem *online* pada 270 Wajib Pajak tersebut dilakukan pembayaran biaya sewa jasa sistem *online*, sebagaimana dalam Tabel 5.3.

Tabel 5.3. Biaya sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan periode Januari – Desember 2010

No	Bulan	Jumlah WP <i>online</i>	Harga satuan sebelum pajak (Rp)	Biaya (Rp)
1	Januari	0	800.549	0
2	Februari	0	800.549	0
3	Maret	4	800.549	3.202.196
4	April	27	800.549	21.614.823
5	Mei	103	800.549	82.456.547
6	Juni	111	800.549	88.860.939
7	Juli	113	800.549	90.462.037
8	Agustus	121	800.549	96.866.429
9	September	179	800.549	143.298.271
10	Oktober	218	800.549	174.519.682
11	Nopember	242	800.549	193.732.858
12	Desember	270	800.549	216.148.230
	Total			1.111.162.012
	PPN 10%			111.116.201
	<b>Biaya setelah PPN</b>			<b>1.222.278.213</b>

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

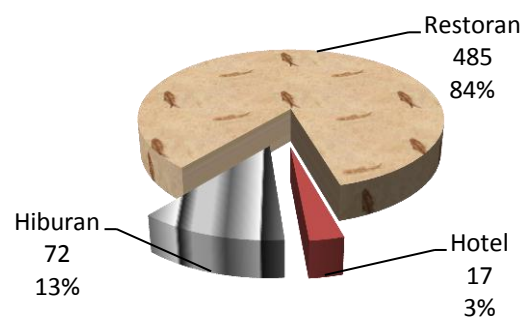
Sehingga total biaya sewa jasa sistem *online* pajak mulai Januari sampai dengan Desember 2010 sebesar Rp. 1.222.278.213,00.

Pada tahun 2011, dalam penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta masih mengalami kendala yang sama membuat pemasangan perangkat *online* tidak mencapai target yang telah ditetapkan yaitu selain masih beragamnya mesin *cash register* yang digunakan oleh Wajib Pajak juga masih ada Wajib Pajak yang belum yakin sistem pajak *online* tidak akan mengganggu aktifitas *financial* perusahaan. Dalam hal ini Kepala Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta, H. Iwan Setiawandi mengemukakan kendala non teknis yang ditemukan di lapangan, yaitu masih terdapat wajib pajak yang belum yakin sistem *online* pajak tidak akan mengganggu aktifitas *financial* perusahaan, sehingga diperlukan waktu untuk meyakinkan wajib pajak dengan melakukan penyuluhan kepada wajib pajak (berita.Jakarta.com, 25-10-2011).

Dari target 800 Wajib Pajak sampai dengan bulan Juni 2011 telah tersambung 647 Wajib Pajak (80,87 %). Dari jumlah tersebut yang memenuhi syarat dilakukan pembayaran yang tidak mengalami gangguan lebih dari 1.920 menit/bulan dalam menyampaikan data transaksi ke Dinas Pelayanan Pajak sampai dengan bulan Juni 2011 adalah 574 Wajib Pajak (71,75%), yang terdiri dari :

- Wajib Pajak Hotel : 17 Wajib Pajak
- Wajib Pajak Restoran : 485 Wajib Pajak
- Wajib Pajak Hiburan : 72 Wajib Pajak

Komposisi Wajib Pajak yang telah tersambung sistem *online* pajak pada sampai dengan Juni tahun 2011 dengan lancar tergambar dalam bagan berikut.



Gambar 5.2. Komposisi Wajib Pajak yang tersambung Sistem *online* pajak sampai dengan Juni 2011

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta, telah diolah kembali

Terhadap pemasangan sistem *online* pajak pada 574 Wajib Pajak tersebut dilakukan pembayaran biaya sewa jasa sistem *online* pajak, sebagaimana dalam tabel 5.4.

Tabel 5.4. Biaya sewa jasa sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan periode Januari – Juni 2011

No	Bulan	Jumlah WP <i>online</i>	Harga satuan (Rp)	Biaya (Rp)
1	Januari	315	800.549	252.172.935
2	Februari	350	800.549	280.192.150
3	Maret	392	800.549	313.815.208
4	April	446	800.549	357.044.854

(Sambungan Tabel 5.4)

5	Mei	512	800.549	409.881.088
6	Juni	574	800.549	459.515.126
	Total			2.072.621.361
	PPN 10%			207.262.136
	Biaya setelah PPN			2.279.883.497

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

Sehingga total biaya sewa jasa sistem *online* pajak mulai Januari sampai dengan Juni 2011 sebesar Rp. 2.279.883.497,00.

Biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dalam rangka penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan sejak masa persiapan pada tahun 2009, pelaksanaan pada tahun 2010 sampai dengan Juni 2011 per periode dapat dilihat dalam Tabel 5.5.

Tabel. 5.5. Biaya Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dalam 24 periode / bulan (dalam Rupiah)

NO	PERIODE/ BULAN	JUMLAH WP ONLINE	BIAYA ADMINISTRASI PERSIAPAN	BIAYA SEWA ONLINE	PPN (10%) BIAYA SEWA ONLINE	TOTAL COST
1	2	3	4	5	6	7 = 4 + 5 + 6
1	Juli 2009	0	50.000.000	-	-	50.000.000
2	Agustus 2009	0	43.365.000	-	-	43.365.000
3	September 2009	0	25.176.000	-	-	25.176.000
4	Oktober 2009	0	98.383.354	-	-	98.383.354
5	Nopember 2009	0	30.000.000	-	-	30.000.000
6	Desember 2009	0	-	-	-	-
7	Januari 2010	0	-	-	-	-
8	Februari 2010	0	-	-	-	-
9	Maret 2010	4	-	3.202.196	320.220	3.522.416
10	April 2010	27	-	21.614.823	2.161.482	23.776.305
11	Mei 2010	103	-	82.456.547	8.245.655	90.702.202
12	Juni 2010	111	-	88.860.939	8.886.094	97.747.033
13	Juli 2010	113	-	90.462.037	9.046.204	99.508.241
14	Agustus 2010	121	-	96.866.429	9.686.643	106.553.072
15	September 2010	179	-	143.298.271	14.329.827	157.628.098

(Sambungan Tabel 5.5)

1	2	3	4	5	6	7 = 4 + 5 + 6
16	Oktober 2010	218	-	174.519.682	17.451.968	191.971.650
17	Nopember 2010	242	-	193.732.858	19.373.286	213.106.144
18	Desember 2010	270	-	216.148.230	21.614.823	237.763.053
19	Januari 2011	315	-	252.172.935	25.217.294	277.390.229
20	Februari 2011	350	-	280.192.150	28.019.215	308.211.365
21	Maret 2011	392	-	313.815.208	31.381.521	345.196.729
22	April 2011	446	-	357.044.854	35.704.485	392.749.339
23	Mei 2011	512	-	409.881.088	40.988.109	450.869.197
24	Juni 2011	574	-	459.515.126	45.951.513	505.466.639
	Total		246.924.354	3.183.783.373	318.378.337	3.749.086.064

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak, telah diolah kembali

Dari tabel 5.5. diatas diketahui total biaya (*cost*) penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sejak masa persiapan di bulan Juli 2009 yang terdiri dari biaya dalam tahap persiapan yaitu biaya administrasi persiapan terdiri dari administrasi pengadaan sewa jasa sistem *online* dan biaya sosialisasi kepada wajib pajak serta biaya dalam tahap pelaksanaan mulai Januari 2010 sampai dengan Juni 2011 yaitu biaya sewa jasa Sistem *online* pajak kepada pihak ketiga penyedia jasa sistem *online* sebesar Rp. 3.749.086.064,00.

### 5.1.2 Manfaat Peningkatan Penerimaan Pajak dari Hasil Pengawasan Kepatuhan Pembayaran Pajak Wajib Pajak Online

Evaluasi penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dengan metode analisis biaya manfaat digunakan dalam *term* pengawasan kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak *online*. Tujuan utama dari penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan adalah untuk peningkatan penerimaan pajak. pembayaran pajak terutang yang dilakukan oleh Wajib Pajak dikonfirmasi dengan hasil pengawasan sistem *online* pajak pada pada Dinas Pelayanan Pajak Provinsi

DKI Jakarta. Apabila Wajib pajak telah memasukan seluruh data transaksi pembayaran kedalam sistem pembayaran yang terhubung secara *online* dengan server Dinas Pelayanan Pajak dan telah melaporkan jumlah pajak kepada Dinas Pelayanan Pajak secara benar dengan asumsi sistem *online* pajak berjalan sebagaimana mestinya maka laporan pajak yang dilaporkan Wajib Pajak akan sama jumlahnya dengan data yang ada pada data base Dinas Pelayanan Pajak. Berkaitan dengan hal tersebut Kepala Dinas Pelayanan Pajak, H. Iwan Setiawandi mengatakan dengan sistem *online* pajak setiap besaran pajak sudah langsung terlihat dalam layar monitor komputer yang dimiliki Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Penerapan sistem *online* pajak juga akan meningkatkan akurasi data pajak yang harus dibayarkan sehingga akan mampu meningkatkan perolehan Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan (berita.jakarta.com).

Dinas Pelayanan Pajak selaku pemungut pajak akan segera mengetahui bila Wajib Pajak melakukan kesalahan penghitungan atau laporan pajaknya tidak sesuai besarnya dengan transaksi pembayaran yang sebenarnya terjadi yang dapat mengakibatkan berkurangnya pembayaran pajak kepada Kas Daerah dari perbedaan atau selisih antara setoran masa Wajib Pajak dengan hasil pengawasan transaksi pembayaran Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan melalui sistem *online*. Selisih positif antara hasil *online* dikurangi setoran masa Wajib Pajak tersebut akan ditagih melalui mekanisme pemeriksaan yang akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah kurang Bayar (SKPDKB) sehingga Wajib Pajak diminta membayar kekurangan pajak dan sehingga terjadi peningkatan penerimaan dari hasil pembayaran SKPDKB. Analisis Biaya Manfaat dalam penelitian ini digunakan dalam *term* pengawasan kepatuhan pembayaran Pajak Wajib Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Restoran di provinsi DKI Jakarta sehingga manfaat yang diukur adalah peningkatan penerimaan pajak dari selisih antara setoran masa Wajib Pajak dengan hasil pengawasan melalui sistem *online* pajak. Manfaat peningkatan penerimaan pajak dari hasil pengawasan pembayaran pajak melalui sistem *online* pajak tergambar dalam tabel 5.6.

Tabel 5.6. Manfaat Penerapan Sistem *Online* Pajak dari segi pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak dalam 24 bulan/periode

NO	PERIODE/ BULAN	JUMLAH WP ONLINE	SETORAN MASA WAJIB PAJAK	HASIL SISTEM ONLINE	BENEFIT	% SELISIH
1	2	3	4	5	6 = 5 - 4	7 = 6 : 4
1	Juli 2009	0	-	-	-	-
2	Agustus 2009	0	-	-	-	-
3	September 2009	0	-	-	-	-
4	Oktober 2009	0	-	-	-	-
5	Nopember 2009	0	-	-	-	-
6	Desember 2009	0	-	-	-	-
7	Januari 2010	0	-	-	-	-
8	Februari 2010	0	-	-	-	-
9	Maret 2010	4	165.392.642	172.369.687	6.977.045	4,22
10	April 2010	27	1.184.630.948	1.237.741.018	53.110.070	4,48
11	Mei 2010	103	4.613.729.385	4.845.640.498	231.911.113	5,03
12	Juni 2010	111	4.984.468.829	5.242.048.510	257.579.681	5,17
13	Juli 2010	113	5.172.978.318	5.455.727.071	282.748.753	5,47
14	Agustus 2010	121	5.473.960.546	5.744.256.870	270.296.324	4,94
15	September 2010	179	8.471.853.083	8.897.442.013	425.588.930	5,02
16	Oktober 2010	218	9.822.098.384	10.305.215.741	483.117.357	4,92
17	Nopember 2010	242	10.918.762.867	11.480.408.507	561.645.640	5,14
18	Desember 2010	270	12.342.098.549	12.954.758.685	612.660.136	4,96
19	Januari 2011	315	12.497.956.224	13.045.837.365	547.881.140	4,38
20	Februari 2011	350	12.604.656.049	13.174.623.016	569.966.967	4,52
21	Maret 2011	392	13.303.073.683	13.851.690.646	548.616.963	4,12
22	April 2011	446	14.707.106.570	15.332.581.494	625.474.925	4,25
23	Mei 2011	512	17.729.765.993	18.473.332.269	743.566.276	4,19
24	Juni 2011	574	18.874.699.543	19.614.919.658	740.220.115	3,92
	Jumlah		152.867.231.613	159.828.593.049	6.961.361.436	

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak, telah diolah kembali

Dari Tabel 5.6 diketahui secara total pada periode Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 diperoleh manfaat (*benefit*) penerapan Sistem *Online* Pajak dari segi pengawasan kepatuhan Wajib Pajak *online* yang diperoleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sebesar Rp. 6.961.361.436,00. Selisih antara setoran masa Wajib Pajak dengan hasil pengawasan kepatuhan pembayaran pajak dengan Sistem *Online* Pajak, mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak *online* dalam melaksanakan kewajiban menghitung, melaporkan dan membayar pajak terutang sesuai dengan omzet riil dari transaksi yang terjadi pada tempat usaha Wajib Pajak. Pada penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta periode bulan Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 secara rata-rata terdapat selisih hasil pengawasan sistem *online* pajak dengan setoran masa Wajib Pajak sebesar 4,67 % dari setoran masa wajib pajak. Jika melihat perkembangan selisih antara setoran masa Wajib Pajak *online* dengan hasil pengawasan melalui sistem *online* terlihat jika Wajib pajak yang telah diterapkan sistem *online* pajak pada Januari 2010 sampai dengan Juni 2011 belum meningkat secara signifikan kepatuhannya dalam membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak hasil pengawasan melalui sistem *online* pajak.

### **5.1.3 Penghitungan NPV Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dari segi pengawasan kepatuhan Wajib Pajak *online* dalam pembayaran pajak**

Kriteria yang digunakan untuk mengukur apakah penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta telah memberikan manfaat peningkatan penerimaan pajak melalui pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan adalah dengan menghitung *Nett Present Value*. Dari identifikasi biaya penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di provinsi DKI Jakarta dan manfaat peningkatan penerimaan pajak dari hasil pengawasan kepatuhan Wajib Pajak *online* yang telah dibahas sebelumnya, maka dilakukan penghitungan *Net Present Value* (NPV) dalam 24 periode/bulan.



Perhitungan NPV yaitu *net benefit (benefit - cost)* yang telah didiskon dengan menggunakan *social opportunity cost of capital (SOCC)* sebagai *discount factor*. Dalam penentuan *Discount factor* yang digunakan sebagai *social discount rate (s)* adalah *opportunity cost* jika anggaran yang digunakan untuk menerapkan sistem online pajak yang berasal dari APBD DKI Jakarta didepositokan di Bank DKI yaitu deposito dengan jangka waktu 1 bulan mendapat tingkat suku bunga sebesar 6,5% per tahun. Hasil perhitungan analisis biaya manfaat penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dari segi pengawasan kepatuhan Wajib Pajak *online* dengan metode *Net Present Value (NPV)* terdapat pada Tabel 5.7.

Tabel 5.7. Tabel Analisis Biaya Manfaat Penerapan Sistem *Online* Pajak dengan penghitungan NPV (dalam Rupiah)

NO	PERIODE/ BULAN	JUMLAH WP ONLINE	BENEFIT	COST	NET BENEFIT	DISCOUNT FACTOR (1 + s) <sup>t</sup>	PRESENT VALUE
1	2	3	4	5	6 = 4 - 5	7	8 = 6 x 7
1	Juli 2009	0	-	50.000.000	(50.000.000)	1	(50.000.000)
2	Agustus 2009	0	-	43.365.000	(43.365.000)	0,994612512	(43.131.372)
3	September 2009	0	-	25.176.000	(25.176.000)	0,98925405	(24.905.460)
4	Oktober 2009	0	-	98.383.354	(98.383.354)	0,983924455	(96.801.788)
5	Nopember 2009	0	-	30.000.000	(30.000.000)	0,978623574	(29.358.707)
6	Desember 2009	0	-	-	-	0,973351252	-
7	Januari 2010	0	-	-	-	0,968107334	-
8	Februari 2010	0	-	-	-	0,962891668	-
9	Maret 2010	4	6.977.045	3.522.416	3.454.630	0,957704101	3.308.513
10	April 2010	27	53.110.070	23.776.305	29.333.765	0,952544481	27.941.716
11	Mei 2010	103	231.911.113	90.702.202	141.208.912	0,94741266	133.783.111
12	Juni 2010	111	257.579.681	97.747.033	159.832.648	0,942308486	150.611.661
13	Juli 2010	113	282.748.753	99.508.241	183.240.512	0,93723181	171.738.837
14	Agustus 2010	121	270.296.324	106.553.072	163.743.252	0,932182485	152.638.591
15	September 2010	179	425.588.930	157.628.098	267.960.832	0,927160364	248.442.663

(Sambungan Tabel 5.7)

1	2	3	4	5	6 = 4 - 5	7	8 = 6 x 7
16	Oktober 2010	218	483.117.357	191.971.650	291.145.707	0,922165298	268.484.468
17	Nopember 2010	242	561.645.640	213.106.144	348.539.497	0,917197144	319.679.431
18	Desember 2010	270	612.660.136	237.763.053	374.897.083	0,912255756	342.002.022
19	Januari 2011	315	547.881.140	277.390.229	270.490.912	0,907340989	245.427.492
20	Februari 2011	350	569.966.967	308.211.365	261.755.602	0,902452701	236.222.050
21	Maret 2011	392	548.616.963	345.196.729	203.420.234	0,897590748	182.588.120
22	April 2011	446	625.474.925	392.749.339	232.725.585	0,892754989	207.766.927
23	Mei 2011	512	743.566.276	450.869.197	292.697.079	0,887945282	259.898.990
24	Juni 2011	574	740.220.115	505.466.639	234.753.476	0,883161488	207.325.229
	Jumlah		6.961.361.436	3.749.086.064	3.212.275.372	NPV =	2.913.662.493

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Prov. DKI Jakarta, telah diolah kembali

Berdasarkan hasil analisis biaya manfaat yang dilakukan untuk menggambarkan kepatuhan Wajib Pajak *online* dalam 24 periode/bulan mulai Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 dengan metode *Net Present Value* (NPV) diperoleh nilai NPV lebih besar dari 0 (nol) yaitu sebesar Rp 2.913.662.493,00 artinya penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta telah memberikan keuntungan yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sehingga penerapan Sistem *online* Pajak pada periode Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 telah memenuhi azas efisiensi dalam pemungutan pajak (*economy of collection*) dimana biaya pemungutan pajak tidak lebih besar dari penerimaan pajak yang diperoleh.

Penerapan Sistem *online* pajak diterapkan pada kondisi awal dimana tingkat kepatuhan pembayaran pajak Wajib Pajak *online* secara total belum cukup baik atau dibawah jumlah pajak yang sebenarnya dari transaksi yang sebenarnya terjadi pada tempat usaha wajib pajak. Dengan diterapkannya sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di provinsi DKI Jakarta, Dinas Pelayanan Pajak dapat mengetahui jumlah pajak yang sebenarnya harus dibayar oleh Wajib Pajak dengan sistem *online* pajak maka dalam hal terdapat kekurangan pembayaran pajak akan ditindaklanjuti dengan

ketetapan pajak dan sanksi 2% per bulan dari jumlah kekurangan pembayaran pajak.

Dengan penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta, maka selain dapat meminimalisir kebocoran pajak yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara laporan dan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak dengan jumlah pajak dari transaksi yang sebenarnya terjadi pada tempat usaha Wajib Pajak, dengan penerapan sistem *online* pajak diharapkan karena merasa diawasi dengan adanya sistem *online* pajak, Wajib Pajak secara psikologis dapat meningkat kepatuhannya dalam membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak riil yang diterima dari konsumen (subjek pajak). Dalam hal kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak sudah meningkat sehingga setoran masa Wajib Pajak telah sesuai dengan hasil pengawasan sistem *online* pajak sehingga selisih penerimaan pajak dari pengawasan sistem *online* pajak semakin kecil, sistem *online* pajak masih tetap dibutuhkan untuk menjaga agar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jumlah pajak riil yang telah baik tidak menurun kembali ke kondisi sebelum diterapkannya sistem *online* pajak sehingga penerimaan pajak tidak optimal.

## 5.2. Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta

### A. Analisis Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Dari hasil analisis korelasi antara masing-masing skor pertanyaan dengan bantuan SPSS ver.16 hasil yang bisa diperoleh dari print out computer secara lengkap terdapat pada lampiran 1 yang diringkas dalam Tabel 5.8

Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Manfaat Penerapan Sistem *Online* Pajak terhadap Wajib Pajak

Pertanyaan	Tingkat Validitas	Keterangan
<b>Manfaat Pengurangan Biaya (PB)</b>		
Efisiensi tenaga dan biaya karena tidak perlu lagi menggunakan bon/bill (PB1)	0,704**	Valid
Efisiensi tenaga dan biaya karena tidak perlu melegalisasi bon/bill (PB2)	0,828**	Valid
Efisiensi tenaga dan biaya dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak (PB3)	0,733**	Valid
<b>Manfaat Pengurangan Kesalahan (PK)</b>		
Pengurangan kesalahan tidak menggunakan bon/bill (PK1)	0,692**	Valid
Pengurangan kesalahan tidak melegalisasi bon/bill (PK2)	0,818**	Valid
Pengurangan kesalahan terdapat kekurangan pembayaran pajak (PK3)	0,727**	Valid
<b>Manfaat Peningkatan Kecepatan Aktivitas (PKA)</b>		
Peningkatan kecepatan penyampaian laporan pajak (PKA1)	0,738**	Valid
Peningkatan kecepatan penghitungan pembayaran pajak (PKA2)	0,795**	Valid
Peningkatan Kecepatan pelayanan kepada konsumen (PKA3)	0,837**	Valid
<b>Peningkatan Pengendalian Manajemen (PPM)</b>		
Peningkatan kepercayaan konsumen kepada Wajib Pajak (PPM1)	0,764**	Valid
Mengurangi perbedaan pendapat dengan petugas Dinas Pelayanan Pajak tentang jumlah pajak (PPM2)	0,800**	Valid
Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak sesuai dengan transaksi pembayaran yang terjadi (PPM3)	0,751**	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan, dari 12 butir pertanyaan mengenai manfaat penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan semuanya terdapat tanda bintang dua (\*\*), menunjukkan bahwa koefisien korelasi dari butir pertanyaan ke 1 sampai butir pertanyaan ke 12 dengan skor untuk masing-masing total pertanyaan adalah valid secara statistik pada tingkat signifikansi 0,01 atau 1 % .

Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner tentang Kesiapan memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online*

Pertanyaan	Tingkat Validitas	Keterangan
Memasukkan setiap data transaksi pembayaran ke dalam perangkat sistem <i>online</i> (KWP1)	0,437**	Valid
Menjaga perangkat sistem <i>online</i> dengan baik (KWP2)	0,614**	Valid
Melaporkan apabila sistem online pajak tidak berjalan baik (KWP3)	0,737**	Valid
Memberitahukan apabila akan menambah atau mengurangi perangkat (KWP4)	0,792**	Valid
Tidak merubah data yang ada pada perangkat dan sistem (KWP5)	0,506**	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan, dari 5 butir pertanyaan mengenai kesiapan Wajib Pajak memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online* semuanya terdapat tanda bintang dua (\*\*), menunjukkan bahwa koefisien korelasi dari butir pertanyaan ke-1 sampai butir pertanyaan ke-5 dengan skor untuk masing-masing total pertanyaan adalah valid secara statistik pada tingkat signifikansi 0,01 atau 1 %.

Sementara hasil uji reliabilitas instrument penelitian pada survei (kuesioner) dapat diketahui dengan melihat nilai Cronbach Alpha yang diperoleh. Berdasarkan pengolahan data menggunakan SPSS ver.16, yang terdapat pada lampiran 2 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.10. Realibilitas instrument penelitian pada Survei

Pertanyaan	Cronbach Alpha	Keterangan
Manfaat Pengurangan Biaya	0.628	Diterima
Manfaat Pengurangan Kesalahan	0.608	Diterima
Manfaat Peningkatan Kecepatan Aktivitas	0.704	Diterima
Manfaat Peningkatan Pengendalian Manajemen	0.672	Diterima
Kesediaan Wajib Pajak	0.609	Diterima

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :  
Jika alpha atau r hitung :

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS ver.16 nilai Cronbach Alpha untuk semua pertanyaan mengenai manfaat penerapan sistem *online* bagi Wajib Pajak dan Kesediaan Memenuhi Kewajiban Wajib Pajak *online* memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60 tapi tidak ada yang mencapai 0,80 sehingga reliabilitas instrument penelitian berada pada kategori diterima.

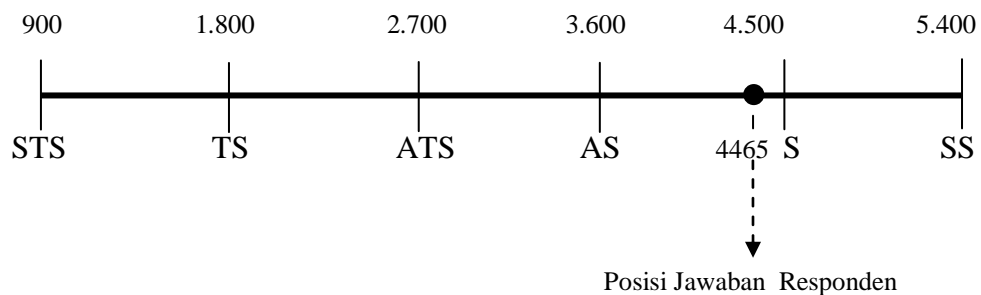
#### **B. Persepsi Wajib Pajak terhadap manfaat penerapan sistem *online* Pajak bagi Wajib Pajak**

Bila dilakukan analisa secara keseluruhan terhadap kuesioner dengan menggunakan skor kriterium, jika setiap butir pertanyaan mendapatkan skor tertinggi yaitu 6, maka nilai maksimum yang didapat adalah  $6 \times 12$  pertanyaan  $\times 75$  responden = 5.400. Jumlah total skor dari masing-masing unsur setelah dilakukan rekapitulasi jawaban responden adalah  $1.117 + 1.115 + 1.132 + 1.101 = 4.465$ . Nilai yang diperoleh setelah dilakukan rekapitulasi jawaban responden adalah sebesar 4.465 dari nilai ideal 5.400, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dari penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta bagi Wajib Pajak menurut 75 responden adalah  $4.465/5.400$

$\times 100\% = 82,69\%$  dari kriteria yang ditetapkan. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Nilai diperoleh dari skor  $\times$  jumlah pertanyaan  $\times$  jumlah responden

- Kriteria STS =  $1 \times 12 \times 75 = 900$
- Kriteria TS =  $2 \times 12 \times 75 = 1.800$
- Kriteria ATS =  $3 \times 12 \times 75 = 2.700$
- Kriteria AS =  $4 \times 12 \times 75 = 3.600$
- Kriteria S =  $5 \times 12 \times 75 = 4.500$
- Kriteria SS =  $6 \times 12 \times 75 = 5.400$  (Nilai ideal/maksimal jika total 75 responden semua memberikan jawaban skor 6)



Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 75 responden, diperoleh total skor untuk semua pertanyaan tentang manfaat penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan bagi Wajib Pajak yang menerapkannya sebesar 4465, hal ini secara kontinum berada pada interval “Agak Setuju” dan “Setuju”, namun cenderung mendekati kriteria “Setuju”. Sehingga secara umum dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi responden dalam hal ini Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta penerapan sistem *online* Pajak daerah bermanfaat bagi Wajib Pajak. Namun manfaat yang dirasakan wajib pajak masih belum maksimal dan diperlukan perbaikan kedepannya, karena menurut persepsi responden, manfaat dari penerapan sistem *online* pajak belum mencapai kriteria skor maksimal (5.400) atau baru mencapai manfaat sebesar 82,69 % dari pencapaian ideal 100 %.

Persentase jawaban responden untuk manfaat penerapan sistem *online* pajak terhadap Wajib Pajak terdapat pada Tabel 5.11.

Tabel 5.11. Skoring Jawaban Responden terhadap Manfaat Sistem *online*

Unsur	Pertanyaan	Jawaban						Skor
		SS (6)	S (5)	AS (4)	ATS (3)	TS (2)	STS (1)	
Manfaat Pengurangan Biaya	PB1	12	49	10	2	2	0	367
	PB2	10	56	8	1	0	0	375
	PB3	18	45	7	4	1	0	375
	<b>Total = skor x responden</b>	<b>240</b>	<b>750</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1.117</b>
Manfaat Pengurangan Kesalahan	PK1	12	47	12	2	2	0	365
	PK2	10	56	8	1	0	0	375
	PK3	18	45	7	4	1	0	375
	<b>Total = skor x responden</b>	<b>240</b>	<b>740</b>	<b>108</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1.115</b>
Manfaat Peningkatan Kecepatan Aktivitas	PKA1	13	53	8	0	1	0	377
	PKA2	22	38	15	0	0	0	382
	PKA3	22	36	10	7	0	0	373
	<b>Total = skor x responden</b>	<b>342</b>	<b>635</b>	<b>132</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1.132</b>
Manfaat Peningkatan Pengendalian Manajemen	PPM1	21	38	13	2	1	0	376
	PPM2	8	49	9	3	6	0	350
	PPM3	12	52	10	1	0	0	375
	<b>Total = skor x responden</b>	<b>246</b>	<b>695</b>	<b>128</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1.101</b>
Total							<b>4.465</b>	

Sumber : data primer

Dari Tabel 5.11, terlihat dari per jenis manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak hasil rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut :

1. Manfaat Pengurangan Biaya

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 3 pertanyaan x 75 responden = 1.350

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 1.117

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden manfaat penerapan sistem *online* Pajak dari segi pengurangan biaya bagi Wajib Pajak mencapai  $1.117/1.350 \times 100\% = 82,74\%$

2. Manfaat Pengurangan Kesalahan

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 3 pertanyaan x 75 responden = 1.350

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 1.115



Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden manfaat penerapan sistem *online* Pajak dari segi pengurangan kesalahan bagi Wajib Pajak mencapai  $1.115/1.350 \times 100 \% = 82,59 \%$

### 3. Manfaat Peningkatan Kecepatan Aktivitas

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 3 pertanyaan x 75 responden = 1.350

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 1.132

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden manfaat penerapan sistem *online* Pajak dari segi peningkatan kecepatan aktivitas bagi Wajib Pajak mencapai  $1.132/1.350 \times 100 \% = 83,85 \%$

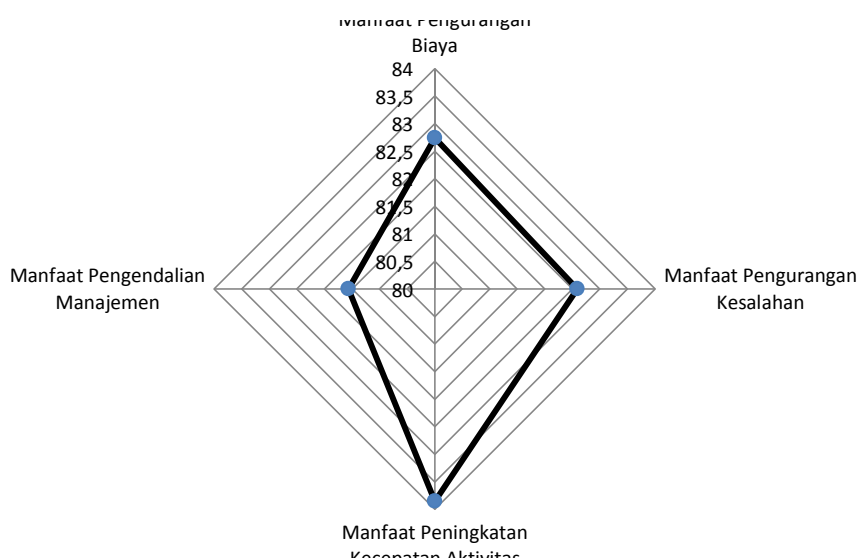
### 4. Manfaat Peningkatan Pengendalian Manajemen

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 3 pertanyaan x 75 responden = 1.350

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 1.101

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden manfaat penerapan sistem *online* Pajak dari segi peningkatan pengendalian manajemen bagi Wajib Pajak mencapai  $1.101/1.350 \times 100\% = 81,56\%$   
 Dari hasil skoring berdasarkan jawaban responden dapat dibuat dalam bentuk grafik yang menggambarkan besarnya setiap elemen manfaat dalam grafik radar 5.9 sebagai berikut .

Gambar 5.9. Grafik Radar Manfaat Penerapan Sistem *Online* Pajak bagi Wajib Pajak



Dari grafik radar yang menggambarkan hasil perhitungan jawaban responden diketahui bahwa Manfaat yang mendapatkan skor tertinggi adalah manfaat peningkatan kecepatan aktivitas yaitu sebesar 83,85 %, kemudian diikuti oleh manfaat pengurangan biaya sebesar 82,74%. Dari hasil skoring data survey tersebut diketahui penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta manfaatnya terhadap Wajib Pajak lebih dirasakan pada peningkatan kecepatan aktivitas. Hal tersebut karena pertama, setelah diterapkannya sistem *online* pajak maka Wajib Pajak tidak perlu melampirkan *bon/bill* lagi saat menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) sehingga hal tersebut meningkatkan kecepatan penyampaian laporan pajak. *Bon/bill* yang telah disimpan akan memakan waktu dan tenaga untuk ditemukan dan dikirimkan sebagai lampiran laporan pajak setiap bulannya melalui SPTPD. Dengan tidak diperlukannya lagi mengirimkan *bon/bill* pada saat pelaporan maka waktu dan tenaga untuk mencari dan mengirimkan *bon/bill* ke Dinas Pelayanan Pajak dapat digunakan untuk keperluan tugas yang lain. Kedua, Wajib Pajak dibebaskan dari kewajiban menggunakan dan melegalisasi *bon/bill* sehingga mempercepat pelayanan transaksi kepada konsumen.

Menurut Kepala Bidang Sistem Informasi Dinas Pelayanan Pajak, Posman Sitorus, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta memberikan insentif bagi wajib pajak yang bersedia diterapkan sistem *online* pajak yaitu wajib pajak dapat mengajukan permohonan pembebasan penggunaan *bon/bill* dalam transaksi. Apabila wajib pajak tersebut telah memenuhi syarat, maka menindaklanjuti permohonan tersebut Kepala Dinas Pelayanan Pajak akan mengeluarkan keputusan pembebasan kewajiban menggunakan *bon/bill* dalam transaksi pada wajib pajak tersebut. Hal ini memberikan efisiensi biaya dan waktu bagi wajib pajak karena tidak perlu mengadakan *bon/bill* dan tidak perlu lagi kegiatan melegalisasi *bon/bill* ke Dinas Pelayanan Pajak. Maka dengan adanya efisiensi waktu dalam proses penyampaian laporan pajak, proses penghitungan pajak dan proses pengadaan serta legalisasi *bon/bill* maka

pada akhirnya terjadi peningkatan kecepatan aktivitas yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Berkaitan dengan hal ini menurut Supervisor Restoran Solaria, Blok M Plaza, bahwa dengan pemasangan perangkat system *online* pajak membuat lebih efisien dan transparan, antara lain adanya efisiensi jam kerja karena kegiatan penghitungan pajak sudah tidak ada lagi karena sudah menerapkan sistem *online* pajak, efisiensi waktu yang didapat sekitar 1 (satu) jam per hari. Senada dengan hal tersebut *Crew Leader* dari Burger King, Plaza Semanggi, Husni mengatakan bahwa dengan diterapkannya sistem *online* membuat dia sudah tidak perlu melakukan legalisasi *bon/bill* lagi ke Kantor Dinas Pelayanan Pajak.

Adapun manfaat tertinggi kedua yang dirasakan oleh Wajib Pajak adalah manfaat pengurangan biaya karena telah diterapkannya sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan. Biaya yang berkurang adalah pada sebagian Wajib Pajak sudah tidak mempergunakan lagi *bon/bill* sehingga terjadi penghematan biaya pencetakan *bon/bill* yang biasanya dilakukan. Selain itu dengan dibebaskannya penggunaan *bon/bill* secara otomatis tidak diperlukan lagi legalisasi *bon/bill* ke Dinas Pelayanan Pajak seperti biasanya, dari berkurangnya kegiatan tersebut terjadi penghematan biaya transportasi oleh Wajib Pajak.

Adapun kategori manfaat yang mendapatkan skor terendah berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden adalah manfaat peningkatan pengendalian manajemen yaitu hanya sebesar 81,56%. Dapat disimpulkan bahwa dibandingkan ketiga kategori manfaat lainnya manfaat peningkatan pengendalian manajemen dari penerapan sistem *online* pajak kurang dapat dirasakan Wajib Pajak, hal tersebut kemungkinan karena pertama, diterapkannya sistem *online* tidak serta merta dapat meningkatkan kepercayaan konsumen kepada Wajib Pajak bahwa pajak yang mereka bayar pasti disetorkan ke kas daerah. Kedua kemungkinan terjadi perbedaan pendapatan tentang jumlah pajak yang harus dibayar antara Wajib Pajak dan petugas pajak masih mungkin terjadi sebenarnya hal ini terkait dengan hasil pertanyaan butir ketiga bahwa penerapan sistem *online* juga tidak serta merta meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak dalam menghitung dan membayar pajak sesuai dengan transaksi pembayaran yang terjadi pada tempat usaha. Kenyataan yang terjadi adalah walaupun telah terpasang sistem *online* pajak, sebagian Wajib Pajak masih menghitung dan membayar pajak yang tidak sesuai dengan transaksi pembayaran yang terjadi sehingga besarnya laporan pajak berbeda dengan hasil perhitungan pajak dari sistem *online* pajak. Selisih perhitungan pajak tersebut akan ditindaklanjuti dengan langkah pemeriksaan oleh petugas pajak dan kemungkinan besar menghasilkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) yang mewajibkan Wajib Pajak membayar kekurangan pajak yang masih belum disetorkannya ke kas daerah.

Dua manfaat yang mendapatkan skor tertinggi dari empat jenis manfaat menurut persepsi Wajib Pajak terhadap penerapan sistem *online* pajak adalah manfaat peningkatan kecepatan aktivitas dan manfaat pengurangan biaya yang dapat dikategorikan dalam efisiensi biaya pelaporan perpajakan (*compliance cost*) yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Sedangkan dua manfaat terendah menurut persepsi Wajib Pajak adalah manfaat pengurangan kesalahan dan manfaat pengendalian manajemen yang dapat dikategorikan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan meminimalisir penghindaran pajak (*avoidance of taxation*). Sehingga dapat disimpulkan menurut persepsi Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* Pajak, penerapan sistem *online* pajak lebih dirasakan manfaatnya pada efisiensi biaya pelaporan perpajakan dibandingkan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan meminimalisir penghindaran pajak.

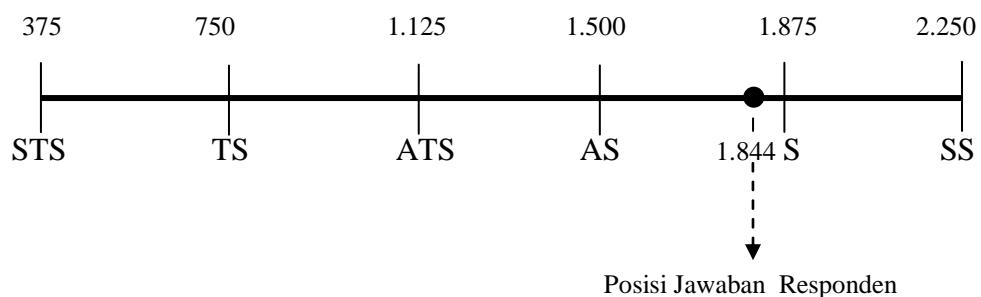
### C. Persepsi responden tentang kesediaan memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak yang menerapkan sistem *online* Pajak

Bila dilakukan analisa secara keseluruhan terhadap kuesioner dengan menggunakan skor kriterium, jika setiap butir pertanyaan mendapatkan skor tertinggi yaitu 6, maka nilai maksimum yang didapat adalah  $6 \times 5 \text{ pertanyaan} \times 75 \text{ responden} = 2.250$ . Jumlah total skor dari masing-masing unsur setelah dilakukan rekapitulasi jawaban responden adalah  $373 + 381 + 370 + 345 + 375 = 1.844$

Nilai yang diperoleh setelah dilakukan rekapitulasi jawaban responden adalah sebesar 1.884 dari nilai ideal 2.250, maka dapat disimpulkan bahwa kesediaan memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online* menurut 75 responden adalah  $1.844/2.250 \times 100\% = 81,95\%$  dari kriteria yang ditetapkan. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Nilai diperoleh dari skor x jumlah pertanyaan x jumlah responden

- Kriteria STS =  $1 \times 5 \times 75 = 375$
- Kriteria TS =  $2 \times 5 \times 75 = 750$
- Kriteria ATS =  $3 \times 5 \times 75 = 1.125$
- Kriteria AS =  $4 \times 5 \times 75 = 1.500$
- Kriteria S =  $5 \times 5 \times 75 = 1.875$
- Kriteria SS =  $6 \times 5 \times 75 = 2.250$  (Nilai ideal/maksimal jika total 75 responden semua memberikan jawaban skor 6)



Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 75 responden, diperoleh total skor untuk semua pertanyaan tentang Kesediaan melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak *online*, sebesar 1.844, hal ini secara kontinum berada pada interval “Agak Setuju” dan “Setuju”, namun cenderung mendekati kriteria “Setuju”. Sehingga secara umum dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam hal ini Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta bersedia menjalankan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang menerapkan sistem *online* pajak sebesar 81,95%. Namun masih diperlukan perbaikan kedepannya, karena menurut persepsi responden kesediaan dalam menjalankan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang menerapkan sistem *online* pajak belum mencapai kriteria skor maksimal (2.250) atau baru mencapai manfaat sebesar 81,95 % dari pencapaian ideal 100 %.

Tabel 5.12. Skoring Jawaban Responden terhadap kesediaan Wajib Pajak

Unsur	Pertanyaan	Jawaban						Skor
		SS (6)	S (5)	AS (4)	ATS (3)	TS (2)	STS (1)	
Kesediaan Memenuhi Kewajiban Sebagai Wajib Pajak <i>Online</i>	KWP1	4	65	6	0	0	0	373
	KWP2	18	48	6	3	0	0	381
	KWP3	9	54	10	2	0	0	370
	KWP4	4	48	16	3	4	0	345
	KWP5	8	59	8	0	0	0	375
	<b>Total = skor x responden</b>		<b>258</b>	<b>1.370</b>	<b>184</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Sumber : data primer

Penerapan sistem *online* pajak yang sifatnya sukarela sehingga bagi Wajib Pajak kesediaan mereka untuk mendukung berjalannya sistem *online* pajak akan sebanding dengan seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak dari penerapan sistem *online* tersebut. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kesediaan Wajib Pajak dalam mendukung kebijakan sistem *online* dengan memenuhi kewajibannya sebesar 81,95 % tidak jauh berbeda dengan tingkat manfaat yang dirasakan dari penerapan sistem *online* pajak sebesar 82,69 %.

Jika dilihat dari per jenis kewajiban yang dijalankan sebagai Wajib Pajak yang menerapkan sistem *online* pajak, hasil rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut :

1. Kewajiban untuk memasukan setiap data transaksi pembayaran pajak ke dalam system pembayaran yang terhubung *online* dengan Dinas Pelayanan Pajak

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 1 pertanyaan x 75 responden = 450

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 373

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden kesediaan Wajib Pajak untuk memasukan setiap data transaksi pembayaran pajak ke dalam system pembayaran yang terhubung *online* dengan Dinas Pelayanan Pajak mencapai  $373/450 \times 100 \% = 82,88 \%$

2. Kewajiban untuk menjaga perangkat sistem *online* Pajak yang terpasang di tempat usaha

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 1 pertanyaan x 75 responden = 450

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 381

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden kesediaan Wajib Pajak untuk menjaga perangkat sistem *online* pajak yang terpasang di tempat usaha mencapai  $381/450 \times 100 \% = 84,66 \%$

3. Kewajiban untuk melaporkan apabila sistem *online* pajak tidak berjalan baik

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden  
 = skor 6 x 1 pertanyaan x 75 responden = 450

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 370

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden kesediaan Wajib Pajak untuk melaporkan apabila sistem *online* pajak tidak berjalan baik mencapai  $370/450 \times 100 \% = 82,22 \%$

4. Kewajiban untuk memberitahukan apabila akan menambah atau mengurangi perangkat system pembayaran pajak

Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden

= skor 6 x 1 pertanyaan x 75 responden = 450

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 345

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden kesediaan Wajib Pajak untuk memberitahukan apabila akan menambah atau mengurangi perangkat system pembayaran pajak mencapai  $345/450 \times 100\% = 76,66\%$

5. Kewajiban untuk tidak merubah data yang ada pada perangkat dan system yang telah dipasang Dinas Pelayanan Pajak

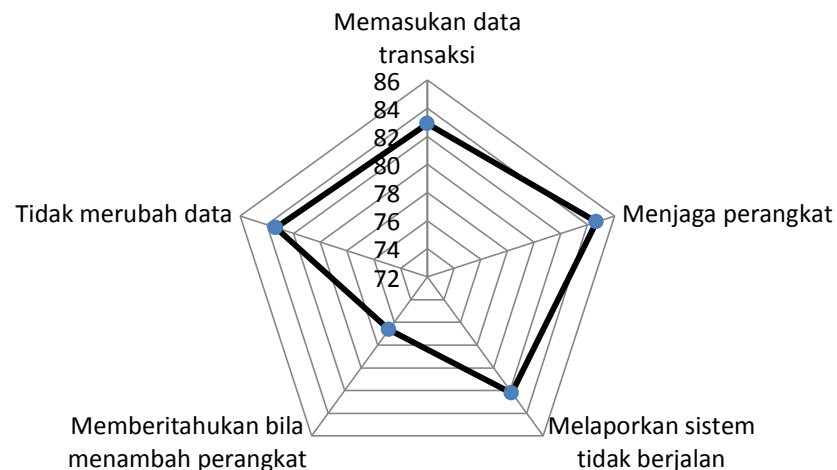
Nilai ideal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden

= skor 6 x 1 pertanyaan x 75 responden = 450

Nilai yang diperoleh dari rekapitulasi jawaban responden = 375

Dapat disimpulkan bahwa menurut 75 orang responden kesediaan Wajib Pajak untuk tidak merubah data yang ada pada perangkat dan system yang telah dipasang Dinas Pelayanan Pajak mencapai  $375/450 \times 100\% = 83,33\%$

Gambar 5.10 Grafik Radar Kesediaan WP *online* melaksanakan kewajiban



Dari grafik radar diatas yang menggambarkan hasil perhitungan jawaban responden diketahui bahwa kesediaan memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online* yang mendapatkan skor



tertinggi adalah kesediaan untuk menjaga perangkat sistem *online* pajak yang terpasang ditempat usaha Wajib Pajak yaitu sebesar 84,66 %. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak bersedia menjaga perangkat sistem *online* pajak dengan baik, hal itu disebabkan karena adanya perangkat sistem *online* pajak memberikan manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak, adapun manfaat yang dirasakan paling tinggi adalah manfaat peningkatan kecepatan aktivitas Wajib Pajak sebesar 83,85 %.

Adapun kategori kesediaan memenuhi kewajiban sebagai Wajib Pajak *online* yang mendapatkan skor terendah berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden adalah kesediaan untuk memberitahukan apabila akan menambah atau mengurangi perangkat system pembayaran pajak yaitu hanya sebesar 76,66 %. Dapat disimpulkan bahwa dibandingkan keempat kategori kesediaan melakukan kewajiban sebagai Wajib Pajak *online* lainnya, kesediaan untuk memberitahukan apabila akan menambah atau mengurangi perangkat system pembayaran pajak kepada Dinas Pelayanan Pajak relatif kurang. Hal ini kemungkinan karena penerapan sistem *online* yang baru berjalan kurang dari dua tahun pada tempat usaha mereka, sehingga walaupun Wajib Pajak telah merasakan manfaat dari penerapan sistem *online* Pajak namun untuk kedepannya masih menunggu hasil pemasangan sistem *online* pada perangkat yang telah ada saat ini pada usaha mereka sehingga di saat yang akan datang belum tentu akan melaporkan bila menambah atau mengurangi perangkat system pembayaran seperti mesin *cash register*. Sebagaimana diketahui bila usaha Wajib Pajak misalnya restoran mengalami kemajuan karena ramainya pengunjung/konsumen maka tidak menutup kemungkinan untuk meningkatkan kecepatan transaksi maka akan menambah mesin *cash register*, *cash register* yang baru tersebut tidak akan *online* pada server di Dinas Pelayanan Pajak bila tidak dilaporkan kepada Dinas Pelayanan Pajak untuk dilakukan pemasangan perangkat dan jaringan sistem *online* pajak. Bila tidak

terhubung maka transaksi penerimaan pajak yang terjadi pada mesin cash register yang baru tersebut tidak akan termonitor oleh Dinas Pelayanan Pajak sehingga berpotensi untuk terjadi berkurangnya pembayaran pajak yang seharusnya dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada Kas Daerah. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden juga diperoleh informasi sebagai berikut :

Tabel 5.13. Penggunaan *Bon/Bill* dalam transaksi Wajib Pajak

No	Penggunaan <i>Bon/bill</i> dalam transaksi	Jumlah responden	%
1	Masih menggunakan <i>bon/bill</i>	30	40
2	Tidak menggunakan <i>bon/bill</i>	45	60
	Jumlah	75	100

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui 60 % Wajib Pajak tidak lagi menggunakan *bon/bill* dalam melakukan transaksi sedangkan 40 % Wajib Pajak masih menggunakan *bon/bill*. Wajib Pajak yang tidak lagi menggunakan *bon/bill* dalam transaksi pembayaran dari konsumen menyatakan bahwa mereka sudah tidak lagi mempergunakan *bon/bill* karena telah diterapkan sistem *online* pajak yang telah merekam seluruh transaksi yang terjadi dan data tersebut langsung *online* ke Dinas Pelayanan Pajak sehingga Wajib Pajak tidak lagi berkewajiban untuk melampirkan *bon/bill* setiap bulannya pada saat menyampaikan laporan (SPTPD) kepada Dinas Pelayanan Pajak. Sedangkan Wajib Pajak yang masih mempergunakan *bon/bill* dalam transaksi karena *bon/bill* tidak hanya dipergunakan sebagai lampiran laporan pajak namun juga untuk keperluan rekapitulasi laporan penjualan ke kantor pusat dan bukti transaksi bagi konsumen.

Tabel 5.14. Izin pembebasan penggunaan *bon/bill* dalam transaksi

No	Izin pembebasan penggunaan <i>Bon/bill</i> dalam transaksi	Jumlah responden	%
1	Telah mendapat izin pembebasan <i>bon/bill</i>	33	44
2	Belum mendapat izin pembebasan <i>bon/bill</i>	12	16
3	Tidak mengetahui	30	40
	Jumlah	75	100

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui 44 % Wajib Pajak telah mendapatkan izin pembebasan penggunaan *bon/bill* dari Dinas Pelayanan Pajak. Yang belum mendapatkan izin sebesar 16 % dari Wajib Pajak, sedangkan 40 % responden tidak mengetahui apakah sudah mendapatkan izin pembebasan *bon/bill* atau belum karena usahanya merupakan cabang sehingga yang lebih mengetahui adalah Kantor Pusat, sehingga belum mengetahui informasi tersebut.

Tabel 5.15. Biaya yang ditanggung dalam pemasangan sistem *online* pajak

No	Biaya yang ditanggung dalam pemasangan sistem <i>online</i> Pajak	Jumlah responden	%
1	Ada Biaya yang ditanggung WP	0	0
2	Tidak ada biaya yang ditanggung WP	75	100
	Jumlah	75	100

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui 100 % responden menyatakan bahwa tidak ada biaya yang ditanggung dalam pemasangan sistem *online* Pajak, karena semuanya sudah dibebankan pada anggaran Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini melalui Dinas Pelayanan Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan penerapan sistem *online* pajak yang tidak membebani biaya apapun kepada Wajib Pajak memang telah dilaksanakan dalam penerapannya.

Tabel 5.16. Gangguan sistem yang ditimbulkan dari sistem *online*

No	Gangguan sistem yang ditimbulkan karena penerapan sistem <i>online</i> Pajak	Jumlah responden	%
1	Ada gangguan	1	1
2	Tidak ada gangguan	74	99
	Jumlah	75	100

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui 99 % responden menyatakan bahwa tidak ada gangguan system yang dimiliki Wajib Pajak akibat penerapan atau pemasangan perangkat sistem *online* Pajak oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Hanya 1 % Wajib Pajak yang menyatakan terdapat gangguan pada system yang dimilikinya. Hal ini sesuai dengan komitmen Dinas Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak bahwa dalam pemasangan perangkat dan sambungan *online*, pihak Dinas Pelayanan Pajak yang akan menyesuaikan dengan system yang ada pada Wajib Pajak dan tidak akan mengganggu system yang ada pada Wajib Pajak. Dengan kenyataan bahwa sebagian besar (99 %) responden merasa tidak ada gangguan yang disebabkan pemasangan perangkat sistem *online* pajak maka Wajib Pajak yang belum bersedia menerapkan sistem *online* dengan alasan khawatir system pembayaran yang ada pada tempat usahanya terganggu tidak perlu khawatir lagi karena terbukti bahwa pemasangan sistem *online* tidak mengganggu system komputerisasi yang telah ada pada Wajib Pajak.

Tabel 5.17. Persepsi Wajib Pajak terhadap kelanjutan Penerapan Sistem *Online* Pajak

No	Persepsi Wajib Pajak tentang Kebijakan penerapan sistem <i>online</i> Pajak	Jumlah responden	%
1	Penerapan sistem <i>online</i> pajak perlu dilanjutkan	73	97
2	Penerapan sistem <i>online</i> pajak tidak perlu dilanjutkan	2	3
	Jumlah	75	100

Dari hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui 97 % responden menyatakan bahwa Kebijakan Sistem *online* Pajak yang telah diterapkan perlu untuk dilanjutkan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Hanya 3 % responden yang menyatakan kebijakan sistem *online* pajak tidak perlu dilanjutkan. Sebagian besar responden yang setuju bahwa penerapan sistem *online* pajak perlu dilanjutkan dengan alasan memberikan efisiensi waktu dan biaya dibandingkan tanpa adanya penerapan sistem *online* pajak sedangkan responden yang tidak setuju penerapan sistem *online* pajak dilanjutkan dengan alasan karena lebih kepada pengecekan dan perawatan alat dirasakan masih kurang teratur oleh Dinas Pelayanan Pajak. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil survey terhadap sampel, sebagian besar (97 %) Wajib Pajak yang telah diterapkan sistem *online* Pajak menyatakan dukungannya terhadap kelanjutan program system *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Restoran di Provinsi DKI Jakarta karena memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi Wajib Pajak yang telah menerapkannya.

### **5.3 Efisiensi dari Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan**

Penerapan Sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan dilaksanakan dalam rangka pengawasan atas pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan *self assessment system*. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah setiap Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan berkewajiban untuk melakukan penghitungan, pembayaran dan melaporkan pajak yang terutang setiap bulannya. Penghitungan pajak yang terdapat pada laporan wajib pajak serta pembayaran pajaknya akan dilakukan pengawasan atau verifikasi oleh Dinas Pelayanan Pajak. Dari hasil pengawasan atas laporan perhitungan dan pembayaran pajak tersebut jika terdapat kesalahan perhitungan, kekurangan bayar atau data meragukan dapat ditindaklanjuti

dengan pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak dilakukan untuk mendapatkan data omzet Wajib Pajak, kemudian terhadap data omzet Wajib Pajak tersebut dilakukan audit untuk mengetahui jumlah pajak terutang dan dibandingkan dengan setoran pajak yang telah dilakukan hingga diketahui apakah terdapat kekurangan bayar, kelebihan bayar atau sesuai jumlahnya dengan setoran pajak yang dilakukan Wajib Pajak.

Berkaitan dengan pengawasan perpajakan, menurut Kepala Bidang Sistem Informasi Dinas Pelayanan Pajak, Posman Sitorus bahwa pengawasan secara rutin melalui pemeriksaan pajak biasanya dilakukan terhadap pajak-pajak yang menganut *self assessment system*, yang dilakukan melalui proses audit terhadap pembukuan Wajib Pajak. Untuk mendapatkan data omzet yang sebenarnya dari usaha Wajib Pajak terkadang bukan perkara yang mudah. Petugas pemeriksa pajak yang ditugaskan harus dapat memperoleh data omzet Wajib Pajak baik Wajib Pajak tersebut kooperatif maupun tidak. Jika Wajib Pajak kooperatif maka dapat diperoleh pembukuan Wajib Pajak dan data pendukung yang dibutuhkan seperti penggunaan *bon/bill* yang dapat memudahkan tugas pemeriksa pajak. Namun jika Wajib Pajak tidak kooperatif dan tidak mau memberikan data yang dibutuhkan oleh pemeriksa pajak, maka diperlukan usaha lebih untuk memperoleh data omzet Wajib Pajak misalnya dengan melakukan *cash opname* terhadap mesin *cash register* Wajib Pajak.

Dengan diterapkannya sistem *online* data transaksi pada tempat usaha Wajib Pajak maka seluruh transaksi yang terjadi akan termonitor secara *real time* pada saat terjadi transaksi pada komputer Dinas Pelayanan Pajak, sehingga data omzet Wajib Pajak dan jumlah pajak terutang dapat secara cepat dan lebih akurat tersaji dibandingkan pengawasan secara manual. Berkaitan dengan hal ini, menurut Kepala Bidang Sistem Informasi Dinas Pelayanan Pajak, Posman Sitorus pendekatan Informasi Teknologi Informasi yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak melalui sistem *online* dilakukan melalui prinsip data diambil, disimpan dan

dikirim, artinya pada saat pengambilan data itu dilakukan secara *real time* pada saat terjadi transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Dengan diterapkannya Sistem Online Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta akan sangat membantu Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan tugas pemungutan pajak karena akan mendapatkan efisiensi dalam beberapa kegiatan yang sebelumnya dilaksanakan, yaitu :

- 1) Berkurangnya pengawasan melalui penghitungan *bon/bill* Wajib pajak yang biasanya sangat memakan waktu dan tenaga petugas pajak untuk menginput data *bon/bill* tersebut ke dalam komputer Dinas pelayanan Pajak, mengingat sangat banyaknya jumlah *bon/bill* yang dimiliki oleh wajib pajak restoran, hotel dan hiburan di Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Berkurangnya kegiatan *cash opname* yang membutuhkan waktu dan tenaga petugas pajak untuk terus mengawasi transaksi pada mesin *cash register* yang terdapat pada tempat usaha Wajib Pajak sejak mulai jam kerja hingga jam tutup usaha. Kegiatan *cash opname* biasanya dilakukan minimal 7 (tujuh) hari berturut-turut dilakukan dengan menugaskan petugas pajak untuk datang ke tempat usaha wajib pajak (restoran, hotel atau hiburan) dengan tugas melakukan pengawasan atas transaksi pada mesin *cash register* sejak jam buka usaha hingga operasional tutup, untuk mendapatkan gambaran rata-rata omzet dan pajak yang diterima wajib pajak setiap harinya.
- 3) Berkurangnya kegiatan *silent operation*, dimana petugas Petugas pajak berperan sebagai konsumen untuk mengumpulkan informasi tentang kondisi usaha restoran, hotel maupun hiburan dari jumlah pengunjung, atau tingkat hunian pada hotel, serta informasi lain yang dapat mengindikasikan omzet Wajib Pajak. Selain itu *bon/bill* yang didapatkan akan dilakukan pencocokan dengan laporan penggunaan *bon/bill* dari wajib pajak, untuk mengetahui apakah *bon/bill* tersebut telah dilaporkan sesuai dengan jumlah nominal transaksi yang terjadi.

Hasil perhitungan omzet Wajib Pajak berdasarkan transaksi yang terjadi pada tempat usaha Wajib Pajak bukan hasil audit petugas pajak sehingga dengan diterapkannya sistem *online* pajak dapat mengurangi interaksi antara petugas pajak dengan Wajib Pajak dan meningkatkan transparansi perpajakan. Namun sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan hanya dapat berjalan dengan optimal jika seluruh alat transaksi Wajib Pajak tersambung jaringan sistem *online* pajak dan jaringan *online* yang menghubungkan alat transaksi dengan sistem monitoring pada Dinas Pelayanan Pajak berjalan dengan lancar tanpa gangguan. Karena perangkat sistem *online* pajak dipasang pada alat transaksi pembayaran di tempat usaha Wajib Pajak, maka Wajib Pajaklah yang paling dekat posisinya dengan perangkat sistem *online* tersebut, sehingga kesediaan Wajib Pajak dalam mendukung berjalannya sistem *online* pajak dengan baik sangat penting artinya. Penerapan sistem *online* pajak yang sifatnya sukarela sehingga bagi Wajib Pajak kesediaan mereka untuk mendukung berjalannya sistem *online* pajak akan dipengaruhi oleh seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak dari penerapan sistem *online* tersebut. Efisiensi tenaga petugas pajak dan waktu yang ada karena berkurangnya kegiatan akibat penerapan sistem *online* pajak dapat dimanfaatkan dalam kegiatan monitoring penerapan sistem *online* pajak pada tempat usaha Wajib Pajak terutama pada saat bila terjadi penambahan atau pengurangan perangkat transaksi sehingga seluruh alat transaksi yang dimiliki Wajib Pajak dapat terhubung secara *online*. Sehingga semua data transaksi yang mempengaruhi jumlah pajak terutang akan termonitor oleh Dinas Pelayanan Pajak secara *real time* Penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan selain mengoptimalkan penerimaan pajak juga mengurangi beban waktu dan tenaga fiskus dalam memperoleh data omzet Wajib pajak sekaligus meningkatkan transparansi perpajakan dengan berkurangnya interaksi langsung antara petugas pajak dengan Wajib Pajak.



Penerapan Sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dapat mengurangi ketidakpastian basis pajak sekaligus memberikan efisiensi biaya administrasi pajak (*administrative costs*) dan biaya kepatuhan pajak (*compliance costs*). Basis pajak dapat lebih pasti diketahui oleh Dinas Pelayanan Pajak selaku *fiskus* karena transaksi yang terjadi pada tempat usaha wajib pajak dapat segera diketahui secara *real time* dengan jaringan sistem *online* pajak. Dengan penerapan sistem *online* pajak beberapa kegiatan yang sebelumnya dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak untuk mendapatkan informasi basis pajak seperti penghitungan *bon/bill* wajib pajak, *cash opname*, *silent operation* terhadap wajib pajak yang telah tersambung dalam jaringan sistem *online* pajak hal tersebut berarti terjadi efisiensi biaya administrasi pajak (*administrative costs*). Dari sisi wajib pajak, dengan diterapkannya sistem *online* pajak wajib pajak diberikan izin tidak mempergunakan dan melagalisasi *bon/bill* seperti sebelumnya, dan dalam melaporkan pajak setiap bulannya tidak perlu melampirkan *bon/bill* lagi. Hal ini merupakan efisiensi biaya yang menurunkan biaya kepatuhan pajak (*compliance costs*) sehingga memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis biaya manfaat yang dilakukan untuk menggambarkan kepatuhan Wajib Pajak *online* dalam melakukan pembayaran pajak pada 24 periode/bulan mulai Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 dengan metode *Net Present Value* (NPV) diperoleh nilai NPV lebih besar dari 0 (nol) artinya penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta telah memberikan peningkatan penerimaan pajak dari hasil pengawasan sistem *online* pajak yang lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sehingga penerapan Sistem *online* pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan pada periode Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 telah memenuhi azas efisiensi dalam pemungutan pajak (*economy of collection*).
2. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada 75 responden, diperoleh total skor untuk semua pertanyaan tentang manfaat penerapan sistem *online* Pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan bagi Wajib Pajak yang menerapkannya sebesar 4.465, hal ini secara kontinum berada pada interval “Agak Setuju” dan “Setuju”, namun cenderung mendekati kriteria “Setuju”. Sehingga secara umum dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi responden dalam hal ini Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* pajak Restoran, Pajak Hotel dan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta, penerapan sistem *online* Pajak daerah bermanfaat bagi Wajib Pajak. Namun manfaat yang dirasakan wajib pajak masih belum maksimal karena menurut persepsi responden, manfaat dari penerapan sistem *online* pajak belum mencapai kriteria skor maksimal (5.400) atau baru mencapai manfaat sebesar 82,69% dari pencapaian ideal 100%.

3. Dengan menggunakan *Rating Scale* didapati dua manfaat yang mendapatkan skor tertinggi dari empat jenis manfaat menurut persepsi Wajib Pajak adalah manfaat peningkatan kecepatan aktivitas (83,85%) dan manfaat pengurangan biaya (82,74%) yang dapat dikategorikan dalam efisiensi biaya yang dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan (*compliance cost*). Sedangkan dua manfaat terendah menurut persepsi Wajib Pajak adalah manfaat pengurangan kesalahan (82,59%) dan manfaat pengendalian manajemen (81,56%) yang dapat dikategorikan dalam peningkatan kepatuhan pajak. Sehingga dapat disimpulkan menurut persepsi Wajib Pajak yang telah menerapkan sistem *online* Pajak, penerapan sistem *online* pajak lebih dirasakan manfaatnya pada efisiensi biaya pelaporan perpajakan dibandingkan dengan peningkatan kepatuhan perpajakan.
  
4. Dengan menggunakan *Rating Scale* didapati kesediaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang menerapkan sistem *online* mencapai 81,95% dari kriteria yang ditetapkan. Angka tersebut secara kontinum masuk kedalam kategori interval “Agak Setuju” – “Setuju”, namun cenderung mendekati kriteria “Setuju”. Hal ini menunjukkan secara umum Wajib Pajak bersedia melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang telah diterapkan sistem *online* pajak namun belum cukup efektif karena masih belum sepenuhnya mencapai “Setuju”. Hasil kuesioner dari tiap-tiap unsur kewajiban diketahui kewajiban menjaga perangkat sistem *online* mencapai kesediaan tertinggi sebesar 84,66%, kemudian kewajiban tidak merubah data pada perangkat 83,33%, kewajiban menginput setiap data transaksi ke dalam sistem *online* 82,88%, kewajiban melapor apabila sistem *online* tidak berjalan baik 82,22%, dan kewajiban memberitahu bila akan menambah atau mengurangi perangkat transaksi 76,66%. Penerapan sistem *online* pajak yang sifatnya sukarela sehingga bagi Wajib Pajak kesediaan mereka untuk mendukung berjalannya sistem *online* pajak akan sebanding dengan seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak dari penerapan sistem *online*

tersebut. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kesediaan Wajib Pajak dalam mendukung kebijakan sistem *online* dengan memenuhi kewajibannya sebesar 81,95 % tidak jauh berbeda dengan tingkat manfaat yang dirasakan dari penerapan sistem *online* pajak sebesar 82,69 %.

## 6.2 Rekomendasi

1. Penerapan Sistem *Online* Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta pada periode Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 telah mampu memberikan manfaat peningkatan penerimaan Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di DKI Jakarta dari hasil pengawasan atas kepatuhan pembayaran pajak yang lebih besar dari biayanya dan sekaligus memberikan efisiensi biaya pelaporan perpajakan (*compliance cost*) bagi Wajib Pajak terutama efisiensi waktu karena peningkatan kecepatan aktivitas dan efisiensi biaya karena pembebasan penggunaan bon/bill sehingga direkomendasikan untuk dilanjutkan penerapannya pada Wajib Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan di Provinsi DKI Jakarta. Dalam hal Wajib Pajak dengan diterapkannya pengawasan melalui sistem online pajak akan menjadi lebih patuh dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan jumlah pajak riil yang seharusnya dibayar ke Kas Daerah, sistem *online* pajak masih dibutuhkan sebagai alat pengawasan agar kepatuhan Wajib pajak yang telah baik tidak kembali turun pada kondisi awal sebelum adanya pengawasan melalui sistem online pajak.
2. Merekomendasikan sosialisasi yang lebih intens kepada Wajib Pajak baik yang telah menerapkan sistem *online* pajak maupun kepada Wajib Pajak yang belum namun menjadi target penerapan sistem *online* pajak. Terhadap wajib pajak yang telah menerapkan sistem *online* fokus terhadap pentingnya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban yang dirasakan masih rendah kesediaannya yaitu memberitahukan bila akan menambah atau mengurangi perangkat transaksi, melapor bila system tidak berjalan baik dan menginput setiap data transaksi kedalam sistem *online* pajak sehingga dapat dihindari

pengenaan sanksi akibat kekurangan pembayaran pajak. Sedangkan bagi Wajib Pajak yang belum menerapkan dan menjadi target pemasangan sistem *online* pajak sosialisasi lebih difokuskan pada manfaat yang akan diperoleh Wajib Pajak yaitu efisiensi waktu dan biaya administrasi (*administration cost*) sehingga diharapkan akan meningkatkan kesediaan wajib pajak tersebut menerapkan sistem *online* pajak daerah.

3. Masih belum optimalnya kesediaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak *online* sehingga merekomendasikan Dinas Pelayanan Pajak untuk selalu melakukan monitoring secara berkala terhadap perangkat sistem *online* pajak yang terpasang pada tempat usaha Wajib Pajak sehingga jika terdapat perangkat pembayaran (mesin *cash register*) yang baru dapat segera disambungkan kedalam sistem *online* pada akhirnya dapat dipastikan semua perangkat pembayaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak terhubung secara *online* dengan baik sehingga seluruh data transaksi pembayaran pajak dapat termonitor oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.
4. Guna optimalisasi manfaat penerapan sistem *online* pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak, merekomendasikan agar Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta segera mendorong langkah-langkah untuk mengatasi kendala teknis dalam pemasangan sistem *online* pajak seperti mesin transaksi Wajib Pajak yang tidak sesuai dengan sistem *online* pajak sehingga seluruh target Wajib Pajak yang akan diterapkan sistem *online* dapat tercapai. Dinas Pelayanan Pajak juga diharapkan lebih selektif dalam menentukan Wajib Pajak yang akan diterapkan sistem *online* pajak, agar prioritas diberikan kepada Wajib Pajak yang memiliki omset yang besar namun setoran masa pajak yang dilakukannya masih jauh dari potensinya sehingga hasil pengawasan melalui sistem *online* pajak akan lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan.

### 6.3 Kekurangan Penelitian

Analisis biaya manfaat penerapan Sistem online pajak yang dilakukan untuk menggambarkan kepatuhan Wajib Pajak *online* melakukan pembayaran pajak dalam 24 bulan/periode mulai Juli 2009 sampai dengan Juni 2011 menghasilkan nilai NPV yang jauh lebih besar dari 0, namun jika penghitungan *Net Present Value* (NPV) penerapan sistem online pajak dilakukan terhadap Wajib Pajak yang berbeda besar omsetnya walaupun dengan tingkat kepatuhan pembayaran pajak yang sama, kemungkinan NPV yang diperoleh akan berbeda misalnya lebih kecil jika omsetnya lebih kecil hal tersebut karena besarnya benefit yang berbeda relatif terhadap biaya (*cost*) yang tetap.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. BUKU DAN JURNAL

- Alley, Clinton & Bentley, Duncan (2005) *A Remodelling of Adam Smith's Tax Design Principles*, Bond University.
- Bendavid, Avrom (1991), *Regional and Local Economic Analysis for Practitioners*, 4<sup>th</sup> edition, Praeger, London.
- Bird & Zolt (2008), *Technology and Taxation in Developing Countries : From Hand to Mouse*, National Tax Journal Vol. LXI No 4 Part. 2
- Boardman, Anthony et al (2006), *Cost-Benefit Analysis : Concept and Practice*, 3<sup>rd</sup> edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey
- Brotodihardjo, R. Santoso (2003), *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung, PT. ERESKO.
- Davey, Kenneth J (1988), *Pembiayaan Pemerintah Daerah*, UI Press, Jakarta.
- Devano & Siti (2006), *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*, Kencana, Jakarta.
- Frederick H. Wu (1984), *Accounting Information System, Theory and Practice*, McGraw Hill Book Company Japan, Tokyo.
- Ghozali, Imam (2006), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro cetakan keempat, Semarang.
- Gunadi (1999), *Akuntansi dan Pemeriksaan Pajak*, Abdi Tandur, Jakarta.
- Harmoni, Ati (2007), *Analisis Kriteria Investasi*, Universitas Gunadarma, Jakarta
- Ibrahim, Yacob (2009), *Studi Kelayakan Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Jogiyanto HM (2001), *Analisis dan Disain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kaho, Joseph Riwo (2001), *Prospek Otonomi Daerah di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mansury, R (2000), *Panduan Konsep Utama Pajak Penghasilan Indonesia*, PT Bina Rena Pariwisata, Jakarta.
- McMaster, James (1991), *Urban Financial Management : A Training Manual*.
- Munawir (2003), *Perpajakan*, PT Liberty, Yogyakarta.
- Nazir, Mohamad (1999), *Metode Penelitian*, Ghalia, Jakarta.

- Nurmantu, Safri (2003), *Pengantar Perpajakan*, Granit, Jakarta.
- Perkins, F.C (1994), *Practical Cost Benefit Analysis : Basic, Concepts and Application*, Macmillan Education Australia Pty Ltd, Melbourne.
- Pudyatmoko (2002), *Pengantar Hukum Pajak*, Andi, Yogyakarta.
- Purbayu & Ashari (2005), *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Andi, Yogyakarta.
- Purnamasari, Wiwit (2008), *Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem Online di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei-November 2008*, Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal, FISIP, UI.
- Sadhani, D (2004), *Peran serta Akuntan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak*, makalah pada kongres Ikatan Akuntan Indonesia V, Yogyakarta.
- Saleh, Ismail (1988), *Ketertiban dan Pengawasan*, CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business, A Skill building Approach*, John Wiley & Sons Inc, New York.
- Setiawan, Haria (2002), *Penerapan Sistem Komputerisasi Dalam Pengelolaan Pajak Hotel dan Restoran*, Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal, FISIP, UI.
- Slemrod et al (1993), *Tax Avoidance, Evasion, and Administration*, Handbook of public economic vol.3
- Soelarno, Slamet (1999), *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Soemitro, Rochmat (2000), *Azas dan Dasar Perpajakan*, PT Eresco Bandung, Bandung.
- Soetrisno P.H (1982), *Dasar-Dasar Ilmu Keuangan Negara*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Suad Husnan dan Suwarsono (2008), *Studi Kelayakan Proyek*, UPP STIM YKPN Edisi keempat, Yogyakarta.
- Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*, Alfabeta.
- Sujamto (1987), *Aspek-aspek Pengawasan di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sulaiman, Anwar (2000), *Keuangan Negara dan Daerah*, STIA LAN Press, Jakarta.



Warpani, Suwardjoko (1984), *Analisis Kota & Daerah*, ITB Bandung, Bandung.

Zain, Muhammad (2003), *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.

## **II. PERATURAN**

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2002 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pajak Restoran.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pajak Hotel.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pajak Hiburan.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Online System atas Data Transaksi Pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran dalam rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah.

Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 182 Tahun 2008 tentang Koordinasi Sistem Online atas Data Transaksi Pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran Melalui Proses Perizinan.