



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE DALAM  
PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROPINSI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**DIPA SAMUDRA  
0606098722**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI FISKAL  
DEPOK  
MEI, 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE DALAM  
PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROPINSI DKI  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu Ilmu Administrasi Fiskal**

**DIPA SAMUDRA  
0606098722**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI FISKAL  
DEPOK  
MEI, 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Dipa Samudra**

**NPM : 0606098722**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 18 Juni 2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Dipa Samudra  
NPM : 0606098722  
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal  
Judul Skripsi : Analisis Efektifitas Sistem Online Dalam  
Pemungutan Pajak Hiburan Di Provinsi DKI  
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Reguler pada Program Studi Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Ixora Lundia Suwaryono S.Sos., M.S.

Sekretaris Sidang : Murwendah S.IA

Pembimbing : Achmad Lutfi S.Sos., M.Si

Penguji Ahli : Dra. Inayati M.Si

Ditetapkan di : FISIP Universitas Indonesia, Depok  
Tanggal : 18 Juni 2012

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi. Shalawat serta salam tidak lupa dipanjkatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yagn memberikan keteladanan bagi umatnya.

Skripsi ini merupakan sebuah karya yang dihasilkan dari kerja keras selama ini. Banyak aral yang melintang yang senantiasa menyertai perjalanan skripsi ini. Namun, tak ada kata menyerah untuk penulis terus berjuang mengangkat senjata maju terus tidak peduli apapun aral yang melintang tersebut. Hal ini guna dapat menyelesaikan skripsi. Keyakinan penuh penulis merupakan sebuah bahan bakar untuk dapat menginjak penuh pedal gas semangat sehingga skripsi ini selesai. Sebagai manusia, tidak lah luput penulis dari segala kesalahan. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan baik yang ada di dalam karya penulis maupun di dalam diri penulis sendiri. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis bukanlah orang yang berdiri sendiri tanpa ada penyokong dibelakangnya. Tampaknya bila hanya penulis seorang diri skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu. Oleh karena itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya ingin penulis sampaikan kepada:

- 1) Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, Msc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- 2) Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si selaku Ketua Program Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- 3) Achmad Lutfi S.Sos., M.Si, selaku dosen dan pembimbing yang dengan sabar dan berkomitmen dalam membantu saya sedari awal penyusunan skripsi ini. Saran dan masukan Beliau dalam menemukan solusi dari hambatan-hambatan yang terjadi selama proses pembuatan skripsi sangat berharga.
- 4) Rini Gufraeni S.Sos., M.Si selaku pembimbing akademis penulis.

- 5) Kedua orang tua penulis, Dedy Satria dan Ida Widyawati, serta adik penulis Widyan Irshady. Kata-kata tidak akan dapat melukiskan kasih sayang, pengorbanan, serta jasa kalian yang tidak terhingga kepada saya. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menjadi langkah awal kesuksesan saya agar dapat membahagiakan kalian di masa depan nanti.
- 6) Miria Tifany, terima kasih atas dukungan dan perhatiannya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Hari, Yudha, Shaugi, Ony, Hafiz, Rendy, Gilang, Ega, Thomas, Kicung, Pai, dan seluruh keluarga Administrasi 2006. Terimakasih atas seluruh dukungan dan doa yang selalu kalian berikan.
- 8) Staf Pengajar yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya dengan tulus. Jasa-jasa kalian adalah harta yang berharga untuk bekal saya di masa depan.
- 9) Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis. Terimakasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga proses akhir penulisan skripsi.

Akhir kata saya sangat berharap Allah SWT memberikan rahmat dan berkah-Nya kepada mereka semua yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Juni 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dipa Samudra  
NPM : 0606098722  
Program Studi : Administrasi Fiskal  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

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 :  
“ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM ONLINE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan 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 : Depok

Pada tanggal : 18 Juni 2012

Yang menyatakan



(Dipa Samudra)



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA REGULER

## ABSTRAK

**Nama : Dipa Samudra**  
**Program Studi : Administrasi Fiskal**  
**Judul : Analisis Efektifitas Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan Di Propinsi DKI Jakarta**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektifitas sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di propinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan system *online* dalam pemungutan pajak hiburan di propinsi DKI Jakarta menurut tujuh indikator pengukur yang digunakan peneliti, yaitu strategi, struktur, system, gaya kepemimpinan, staff, skill dan nilai bersama sudah efektif walaupun masih ditemui beberapa hambatan dalam pelaksanaannya.

Kata kunci: Efektifitas sistem *online*, pajak hiburan



UNIVERSITY OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTEMEN OF ADMINISTRATIVE SCIENCE  
UNDERGRADUATE PROGRAM

## ABSTRACT

**Name** : Dipa Samudra  
**Study Program** : Fiscal Administration  
**Title** : Analysis of the Effectivity of Online System in the Collection of Entertainment Tax in the Province of DKI Jakarta

The purpose of this study is to analyze the effectivity of online system in the collection of entertainment tax in the province of DKI Jakarta. This research is a descriptive research using quantitative approach with qualitative data collection method. The results of this research conclude that the implementation of online system in the entertainment tax collection in the province of DKI Jakarta which refer to seven indicators (strategy, structure, system, style, staff, skill and shared value) are already effective although still found a few flaws.

Keywords: Effectivity of online system, entertainment tax

## DAFTAR ISI

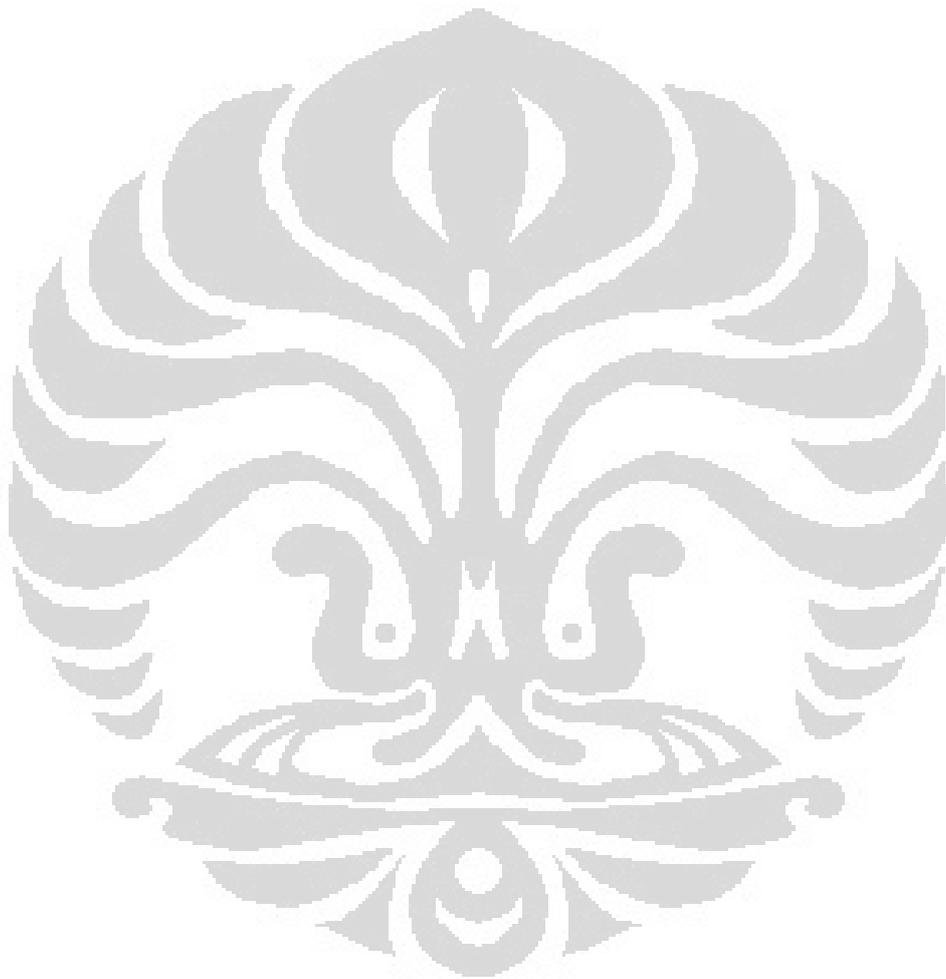
	halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENYERTAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Signifikansi Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Kerangka Teori .....	16
2.2.1 Pajak Daerah .....	16
2.2.2 Pajak Hiburan.....	19
2.2.3 Sistem Informasi Manajemen .....	21
2.2.4 Administrasi Perpajakan .....	23
2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak Daerah .....	25
2.2.6 <i>Electronic Government (e-Government)</i> .....	28
2.2.7 Konsep Efektifitas Organisasi.....	30
2.3 Operasionalisasi Konsep.....	36
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	37
3.2 Jenis Penelitian.....	38
3.2.1 Berdasarkan Tujuan Penelitian .....	38
3.2.2 Berdasarkan Manfaat Penelitian .....	38
3.2.3 Berdasarkan Dimensi waktu .....	39
3.3 Metode dan Strategi Penelitian .....	39
3.3.1 Teknik Pengumpulan data.....	39
3.3.2 Teknik Analisis Data.....	40
3.4 Informan.....	41
3.5 Site Penelitian .....	42
3.6 Batasan Penelitian.....	42

<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM SISTEM <i>ONLINE</i> DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta ....	43
4.1.1 Sejarah Pendirian Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta .....	43
4.1.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta .....	44
4.1.3 Susunan Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta .....	45
4.2 Gambaran Umum Pemungutan Pajak Hiburan.....	47
4.2.1 Sejarah Pajak Hiburan.....	47
4.2.2 Dasar Hukum Pemungutan Pajak Hiburan .....	50
4.2.3 Tarif dan Dasar Pengenaan Pajak Hiburan .....	51
4.2.4 Mekanisme Pemungutan Pajak Hiburan .....	52
4.3 Gambaran Umum Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta .....	54
4.3.1 Pengertian Sistem <i>Online</i> Pajak Daerah .....	55
4.3.2 Maksud dan Tujuan dari Penggunaan Sistem <i>Online</i> .....	55
4.3.3 Manfaat Sistem <i>Online</i> untuk Wajib Pajak.....	56
4.3.4 Kewajiban dan Larangan Wajib Pajak.....	56
4.3.5 Konsep Teknis Sistem <i>Online</i> .....	57
 <b>BAB 5 ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM <i>ONLINE</i> DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA.....</b>	 <b>59</b>
5.1 Analisis Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	59
5.1.1 Analisis Strategi Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	63
5.1.2 Analisis Struktur Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	68
5.1.3 Analisis Sistem Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	72
5.1.4 Analisis Gaya Kepemimpinan Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	74
5.1.5 Analisis Staf Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	75
5.1.6 Analisis Skill Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	77
5.1.7 Analisis Nilai Kebersamaan Pada Efektivitas Sistem <i>Online</i> dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.....	78
5.2 Analisis Hambatan Pada Sistem <i>Online</i> Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dan Cara Menanggulangi Hambatan Tersebut.....	79
 <b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>85</b>
6.1 Simpulan .....	85
6.2 Saran .....	85

**DAFTAR REFERENSI..... 87**

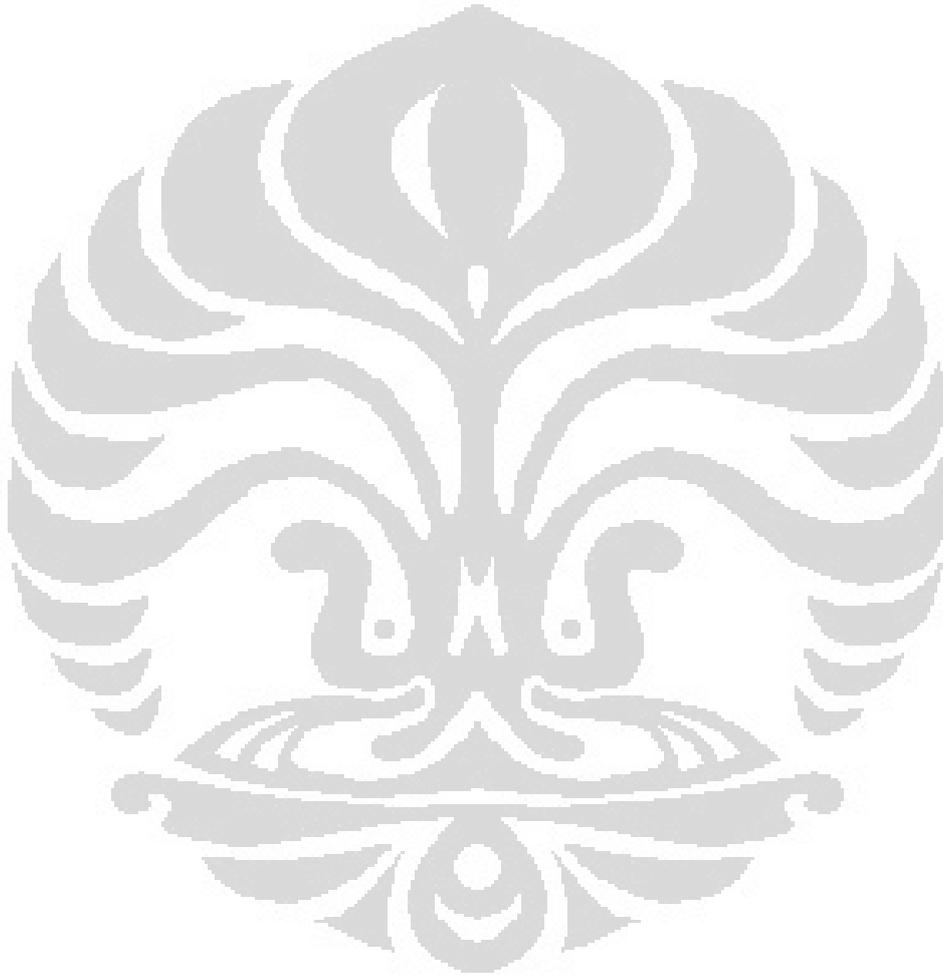
**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Potensi Pajak Hiburan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010 .....	2
Table 1.2 Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010.....	3
Tabel 2.1 Matriks Tinjauan Pustaka .....	12
Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep.....	36
Tabel 5.1 Daftar WP Hiburan di Prov. DKI Jakarta yang Menggunakan Sistem <i>Online</i> .....	60



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 <i>Foundation Concept</i> .....	22
Gambar 2.2 McKinsey The 7-S Frameworks .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta .	47
Gambar 4.2 Mekanisme Pemungutan dan Pembayaran Pajak Hiburan .....	54
Gambar 5.1 Proses Aliran Data Sistem <i>Online</i> .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Verbatim Ali Hasan (Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Prov. DKI Jakarta)
- Lampiran 2 Verbatim Drs. Edi Sumantri M.Si (Kepala UPPD Kecamatan Menteng dan Akademisi Perpajakan)
- Lampiran 3 Verbatim Wisnu Hardi Wintoro (Staf Pajak XXI Cineplex)



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Jakarta merupakan kota besar dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Data sensus penduduk terakhir yang dilakukan pada tahun 2010 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Jakarta sekarang adalah 9.5 juta orang ([www.dki.go.id](http://www.dki.go.id), diakses pada 28 Juli 2011). Tingginya jumlah penduduk di Jakarta diakibatkan oleh posisi Jakarta sebagai ibukota sekaligus pusat pemerintahan dengan sarana serta prasarana yang terbilang lengkap ketimbang provinsi-provinsi lainnya di Indonesia. Selain sebagai pusat pemerintahan, Jakarta identik sebagai kota yang merupakan pusat bisnis yang mana sebagai penunjang pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat.

Kondisi kota Jakarta sebagai ibu kota dengan tingkat kependudukan yang tinggi, menimbulkan masalah-masalah yang diantaranya ialah kemacetan. Tingginya biaya hidup memaksa penduduk Jakarta untuk giat mencari pekerjaan dengan penghasilan yang sebesar-besarnya agar dapat menyesuaikan dengan kondisi perekonomian saat itu. Kedua faktor tersebut menyebabkan tingginya beban dan tekanan hidup yang harus ditanggung oleh penduduk Jakarta hingga tak jarang yang berujung pada stress. Jika demikian, satu-satunya yang dapat menjadi “*angin segar*” atau penghilang stress tersebut ialah dengan rekreasi atau kegiatan hiburan. Oleh karena itu, hiburan merupakan suatu hal yang penting dan wajib ada di kota besar seperti Jakarta.

Bisnis hiburan yang ada di Jakarta turut berkembang pesat seiring dengan tingginya jumlah permintaan akan hiburan. Selain jumlahnya yang bertambah, jenis – jenis hiburan yang ada juga terus berevolusi karena menyesuaikan dengan trend hiburan yang ada di dunia dan permintaan masyarakat yang kian meningkat. Pada jaman dahulu, pusat – pusat hiburan yang tersedia di Jakarta hanya segelintir pusat perbelanjaan seperti mall dan *trade center*. Seiring perubahan waktu, pusat perbelanjaan dan *trade center* berkembang pesat hingga sampai tahun 2010 jumlahnya tercatat lebih dari 170 buah dan menempatkan Jakarta sebagai kota dengan jumlah pusat perbelanjaan terbanyak di dunia ([www.vivanews.com](http://www.vivanews.com),

diakses pada 11 September 2012). Kecenderungan masyarakat yang menjadikan pusat perbelanjaan sebagai tempat hiburan membuat pihak pengembang pusat perbelanjaan merancang bangunannya sebagai *one stop entertainment service* dengan cara menyediakan segala macam kebutuhan masyarakat akan hiburan didalamnya. Selain pusat perbelanjaan, tersedia juga hiburan lainnya seperti bioskop, sarana olahraga, serta tempat – tempat rekreasi dengan tema khusus (*themed park*) dimana masyarakat dapat memenuhi kebutuhan akan hiburan.

**Tabel 1.1 Potensi Pajak Hiburan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2010**

No	Jenis Pajak Hiburan	Jumlah WP	Potensi Pajak Hiburan
1	Karaoke	138	43.668.372.000
2	PPT, Spa, dll	289	31.720.695.600
3	CGM	181	39.277.182.800
4	Bioskop	53	101.303.202.300
5	Diskotik	110	40.495.995.720
6	Bowling	11	3.866.400.000
7	Billiard	189	6.156.736.200
8	Futsal	6	139.014.000
9	Taman Hiburan Rakyat	40	93.824.442.333
10	Kidzania	6	7.093.166.667
11	Ice Skating	1	306.600.000
12	Insidental	-	8.145.991.630
	<b>Jumlah</b>	<b>1.024</b>	<b>375.997.799.250</b>

Sumber : BPKD Provinsi DKI Jakarta

Melihat pertumbuhan bisnis hiburan yang berkembang dengan pesat, pemerintah melihat potensi penerimaan dari bisnis tersebut yang direalisasikan dengan dipungutnya Pajak Hiburan. Pemungutan Pajak Hiburan sesuai dengan semangat otonomi daerah yang diusung dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 jo. UU Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah harus menyelenggarakan pemerintahannya sendiri. Syarat agar dapat menyelenggarakan tugas – tugas tersebut ialah pemerintah daerah harus mampu

menggali sumber-sumber keuangannya sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Mamesah, 1995:63).

Pasal 5 UU Nomor 23 Tahun 2004 mengatur bahwa sumber pendapatan daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD); Dana Perimbangan; dan Dana lain – lain. PAD merupakan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pendapatan daerahnya selama masih dalam koridor perundang – undangan yang berlaku. PAD sendiri merupakan indikator untuk menilai tingkat kemandirian pemerintah daerah di bidang keuangan. Semakin tinggi peran PAD dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), maka semakin tinggi pula tingkat kemampuan pemerintah daerah dalam pembiayaan dan penyelenggaraan pembangunan. Peningkatan PAD akan mengurangi ketergantungan pemerintah daerah terhadap subsidi dan bentuk bantuan lainnya dari pemerintah pusat.

Lebih lanjut dalam pasal 6 UU Nomor 23 Tahun 2004 dijelaskan bahwa PAD berasal dari beberapa sumber, yaitu pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Dari beberapa sumber PAD tersebut, kontribusi terbesar diberikan oleh pajak daerah seperti yang ditunjukkan tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Pendapatan Asli Daerah Provinsi DKI Jakarta  
Tahun 2010 (dalam 000 Rupiah)**

<b>Jenis Penerimaan</b>		<b>Jumlah</b>
<b>1.</b>	<b>Pendapatan Asli Daerah</b>	<b>11.824.970.000</b>
1.1.	Pajak Daerah	9.855.150.000
1.2.	Retribusi Daerah	436.820.000
1.3.	Hasil Perusahaan Milik Daerah & Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan	212.840.000
1.4.	Lain-lain PAD yang Sah	1.320.160.000

*Sumber : BPKD Provinsi DKI Jakarta*

Dalam tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kontribusi pajak daerah terhadap PAD dalam APBD Provinsi DKI Jakarta tahun 2010 mencapai lebih dari 80% persen dari total

PAD.

Definisi pajak daerah sendiri adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerahnya (Setyawan, 2004). Pemerintah mengatur ketentuan tentang pajak daerah dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Undang – undang tersebut membagi pajak daerah menurut pihak yang memungut menjadi dua jenis, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kotamadya. Pajak provinsi terbagi lagi menjadi empat jenis pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor; bea balik nama kendaraan bermotor; pajak bahan bakar kendaraan bermotor; pajak air permukaan dan pajak rokok. Lalu pajak kabupaten/kotamadya terdiri dari 11 jenis, yaitu pajak hotel; pajak hiburan; pajak restoran; pajak reklame; pajak penerangan jalan; pajak mineral bukan logam dan batuan; pajak parkir; pajak air tanah; pajak sarang burung walet; pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Pajak hiburan diatur dalam bagian kesembilan UU Nomor 28 Tahun 2009. Objek pajak hiburan adalah jasa penyelenggaraan hiburan yang dipungut bayaran. Jenis hiburan yang dikenakan pajak hiburan pun bermacam – macam, mulai dari tontonan film; pameran; diskotik, karaoke dan hiburan malam; sampai pertandingan olahraga, sedangkan subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan. Sehubungan dengan tarif pajak hiburan diatur lebih lanjut dengan perda daerah yang bersangkutan.

DKI Jakarta mengatur pelaksanaan tentang pemungutan pajak hiburan dalam Perda Nomor 13 Tahun 2010. Perda tersebut merupakan aturan penjabar dari UU Nomor 28 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang tarif – tarif pajak hiburan. Realisasi pajak hiburan DKI Jakarta pada tahun 2010 adalah sebesar Rp. 296,593 M, melebihi target yang ditetapkan yaitu sebesar Rp. 270 M atau sebesar 109% dari target yang ditetapkan ([www.detik.com](http://www.detik.com), diakses pada 12 September 2011). Namun apabila merujuk pada besaran potensi pajak hiburan pada tahun 2010 yang ada di tabel 1.1 sebesar Rp. 375,997 M angka tersebut masih rendah, yaitu hanya 78.8% potensi Pajak Hiburan yang mampu direalisasikan oleh Pemda DKI Jakarta pada tahun 2010. Berbagai upaya dilakukan oleh Pemda DKI Jakarta untuk meningkatkan penerimaan pajak hiburan, salah satunya adalah penerapan sistem

*online* dalam pemungutan pajak. Penerapan sistem online dalam pemungutan pajak sesuai dengan program *tax reform* yang dijalankan oleh Indonesia yaitu dengan cara penerapan teknologi canggih untuk meningkatkan daya guna administrasi perpajakan (Soemitro, 1988).

Tujuan dari sistem *online* adalah untuk mengefektifitaskan penerimaan pajak dan mengurangi kebocoran yang terjadi serta memudahkan WP dalam hal pelaporan pajak yang terutang ([www.beritapajak.com](http://www.beritapajak.com), diakses pada 22 September 2011). Penerapan sistem online di Jakarta ini termasuk dalam lima Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah Pemerintah DKI Jakarta. Program tersebut adalah peningkatan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat *Drive Thru*, pelaksanaan sistem *online* antara Dinas Pelayanan Pajak dengan Wajib Pajak, pengoptimalisasian penerimaan Pajak Daerah dengan menargetkan 812 jumlah Wajib Pajak pada enam jenis pajak, dan pelaksanaan operasional pelayanan samsat keliling ([www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id), diakses pada 2 Oktober 2011). Pemungutan pajak menggunakan sistem *online* tidak hanya diterapkan pada pajak hiburan, namun juga diterapkan pada pajak hotel, pajak restoran dan pajak parkir. Pemda DKI Jakarta sudah menguji coba sistem *online* sejak tahun 2009. Pada tahun 2010 Pemda DKI Jakarta menargetkan 800 WP dan meningkat menjadi 3000 WP pada tahun 2011 yang akan menggunakan sistem *online* dalam pemungutan pajak.

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Penerapan sistem online dalam pemungutan pajak merupakan suatu terobosan baru yang dilakukan oleh Pemda DKI Jakarta dalam memungut pajak.. Penerapan sistem ini diharapkan dapat membantu mempermudah administrasi WP saat akan membayarkan pajak hiburan yang terutang karena sistem ini akan membantu mengawasi transaksi – transaksi terutang pajak yang menjadi objek dari pajak yang bersangkutan.

Tujuan lain dari penerapan sistem online adalah sistem ini juga diharapkan dapat meningkatkan efektifitas Pemda DKI Jakarta dalam pemungutan pajak hiburan. Seperti yang sudah dijabarkan, selisih antara potensi pajak hiburan dan realisasi penerimaan dari sektor pajak hiburan masih terlalu jauh. Jika Pemda DKI Jakarta ingin meningkatkan penerimaan dari sektor pajak hiburan maka akan lebih

baik Pemda DKI Jakarta mengefektifitaskan penerimaan pajak daripada menaikkan tarifnya. Sistem online ini sudah diterapkan oleh Pemda DKI Jakarta sejak tahun 2010 setelah sebelumnya melakukan uji coba pada tahun 2009.

Berdasarkan uraian tersebut maka pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektifitas sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta?
2. Apa saja hambatan yang ditemui pada penerapan sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta dan bagaimana cara menanggulangi hambatan tersebut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis efektifitas dari penerapan sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta sudah tercapai.
2. Untuk menganalisis hambatan yang ditemui pada penerapan sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta dan bagaimana cara menanggulangi hambatan tersebut

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

Adapun signifikansi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Signifikansi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara teoritis, data tambahan, wawasan, pemahaman dan masukan bagi studi mengenai efektifitas sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta. Selain itu juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dengan tema sejenis.

#### **2. Signifikansi Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada pihak pembuat kebijakan yaitu pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta mengenai efektifitas sistem online dalam pemungutan pajak hiburan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan penulisan ini dibagi dalam 6 bab pembahasan dengan sistematika penyajian sebagai berikut

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, tujuan dan signifikansi dari penelitian ini. Selain itu bab ini juga akan menguraikan sistematika penulisan dalam penulisan ini

### **BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN**

Bab ini menguraikan tentang teori – teori dan konsep mengenai pajak daerah, pajak hiburan, sistem informasi manajemen, sistem administrasi pajak dan *e-Government* .

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian berdasarkan tujuan, manfaat, dimensi waktu dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

### **BAB 4 GAMBARAN UMUM SISTEM ONLINE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA**

Bab ini akan menguraikan tentang sistem online yang digunakan dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta

### **BAB 5 ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM ONLINE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA**

Bab ini akan menguraikan tentang hasil penelitian dan analisis penulis mengenai efektifitas sistem online yang digunakan dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta

### **BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil analisis permasalahan yang diuraikan pada bab V dan memberikan saran sebagai masukan yang terkait dengan penelitian ini.

## BAB 2

### KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Peneliti menggunakan 4 penelitian sebelumnya sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini yang ditujukan agar peneliti dapat memperoleh informasi mengenai topik pembahasan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian pertama yang dijadikan rujukan oleh Peneliti adalah skripsi dengan judul “Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem *Online* di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei – November 2008” yang ditulis oleh Wiwit Purnamasari, mahasiswi Program Studi Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2008. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta pada periode Mei – November 2008.
- b. Mengetahui bahwa pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta untuk periode Mei – November 2008.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data dari studi literatur dan studi lapangan dengan melakukan wawancara mendalam. Simpulan yang didapat dari penelitian ini adalah proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* di Provinsi DKI Jakarta berjalan baik dan pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem *online* merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian kedua yang dijadikan rujukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Novianti Andani, mahasiswi Program Studi Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2011 yang berjudul “Analisis Implementasi Sistem *Online* Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta”. Tujuan dari penelitian kedua ini adalah:

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

- b. Mendeskripsikan dan menganalisis kendala yang dihadapi pada implementasi sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian kedua ini bersifat deskriptif, menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara mendalam. Simpulan yang didapat dari penelitian ini adalah:

- a. Implementasi sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator yang digunakan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edwards III, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kekurangan.
- b. Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi sistem *online* antara lain penyampaian informasi yang tidak tepat sasaran, kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak hiburan untuk mau menggunakan sistem *online* ini, kurangnya kesiapan pemerintah dalam menghadapi implementasi sistem ini, berbagai jenis alat yang dimiliki oleh Wajib Pajak juga menghambat kelancaran proses pemasangan sistem *online* ini.

Penelitian ketiga yang dijadikan rujukan oleh peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Sakinah A.A. Assegaf, mahasiswi Program Studi Administrasi Fiskal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2011 yang berjudul “Persepsi Wajib Pajak Hotel Terhadap Sistem *Online* Pajak Daerah di DKI Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan persepsi Wajib Pajak hotel terhadap sistem *online* yang diterapkan oleh Dinas Pelayanan Pajak Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
- b. Mendeskripsikan permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak hotel dalam penerapan sistem *online* di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur dan studi lapangan yang terbagi menjadi survei dan wawancara. Simpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah:

- a. Persepsi Wajib Pajak hotel terhadap kemudahan sistem *online* bersifat positif dengan jumlah mencapai 64%.

- b. Persepsi Wajib Pajak hotel terhadap kemanfaatan sistem *online* bersifat positif dengan jumlah 40%.
- c. Sebanyak 70% Wajib Pajak hotel menerapkan sistem *online* sesuai konsep, yaitu benar – benar secara *real time* dan 30% Wajib Pajak hotel sisanya melakukan penyesuaian dengan keadaan Wajib Pajak yang bersangkutan.

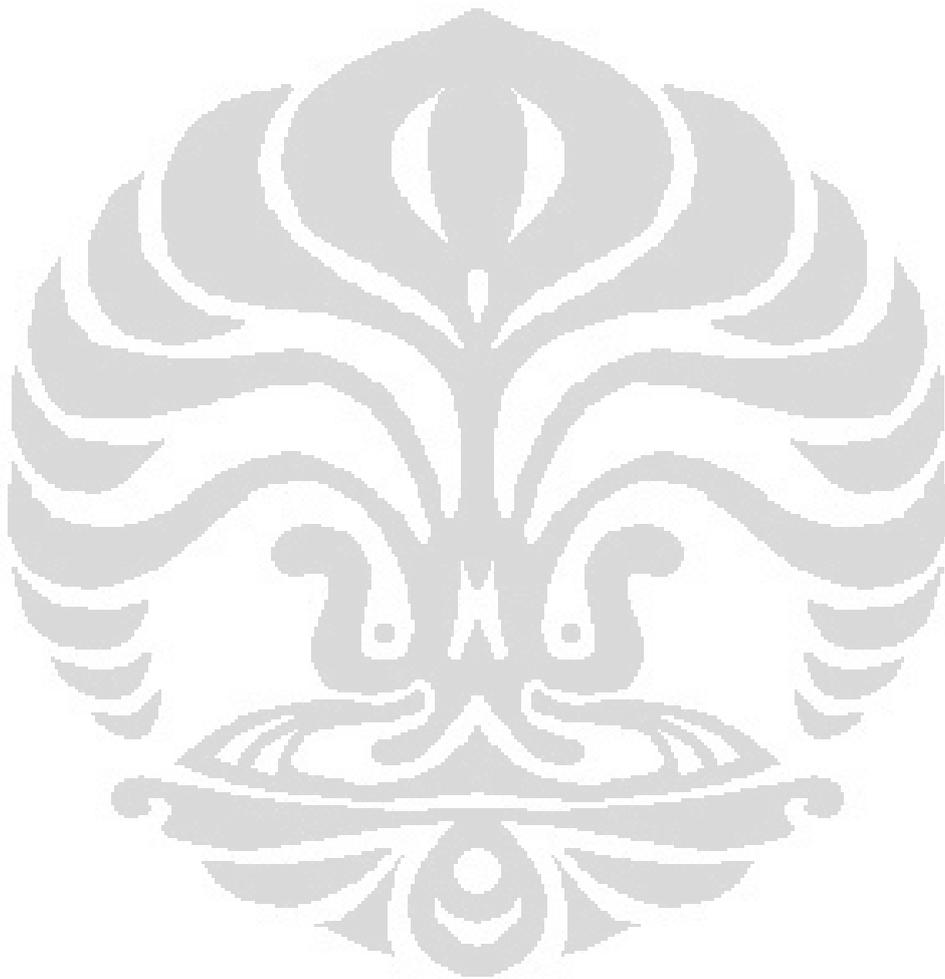
Penelitian terakhir yang dijadikan rujukan adalah penelitian yang berjudul “Evaluasi Penetapan Target Penerimaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta” yang disusun oleh Tirmawanty Utami, mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tahun 2008. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui cara atau mekanisme penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dipenda Provinsi DKI Jakarta khusus wilayah Jakarta Selatan I.
- b. Mengetahui kesesuaian penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dipenda Provinsi DKI Jakarta dengan potensi yang ada.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur, *field research* dan wawancara mendalam. Simpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Cara atau mekanisme penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk wilayah Jakarta Selatan I adalah masih menggunakan metode *incremental*, yaitu mengikuti angka atau persentase kenaikan penerimaan Pajak Hiburan dari tahun – tahun sebelumnya.
- b. Penetapan target penerimaan Pajak Hiburan untuk wilayah Jakarta Selatan I yang dilakukan oleh Dipenda Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2006 – 2008 belum sesuai atau tidak berdasarkan pada nilai potensi yang sesungguhnya (riil). Selain itu masih terindikasinya kinerja petugas pajak daerah yang tidak sesuai dengan tanggung jawab tugasnya. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja dari Dipenda Provinsi DKI Jakarta dalam proses perencanaan penetapan Pajak Hiburan untuk semua wilayah

Provinsi DKI Jakarta termasuk di dalamnya wilayah Jakarta Selatan I belum berjalan dengan baik dan benar (tidak optimal)



**Tabel 2.1**  
**Matriks Tinjauan Pustaka**

Peneliti	Wiwit Purnamasari (2008)	Tirmawanty Utami (2008)	Novianti Andani (2011)	Sakinah A.A. Assegaf (2011)	Dipa Samudra (2011)
Judul Penelitian	Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem <i>Online</i> di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei – November 2008	Evaluasi Penetapan Target Penerimaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	Analisis Implementasi Sistem <i>Online</i> Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta	Persepsi Wajib Pajak Hotel Terhadap Sistem <i>Online</i> Pajak Daerah di DKI Jakarta	Efektifitas Sistem <i>Online</i> Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta
Tujuan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> di Provinsi DKI Jakarta pada periode Mei – November 2008</li> <li>- Mengetahui bahwa pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> merupakan suatu sistem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui cara atau mekanisme penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dipenda Provinsi DKI Jakarta khusus wilayah Jakarta Selatan I</li> <li>- Mengetahui kesesuaian penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dipenda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem <i>online</i> dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta</li> <li>- Mendeskripsikan dan menganalisis kendala yang dihadapi pada implementasi sistem <i>online</i> dalam pemungutan Pajak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendeskripsikan persepsi Wajib Pajak hotel terhadap sistem <i>online</i> yang diterapkan oleh Dinas Pelayanan Pajak Pemerintah Provinsi DKI Jakarta</li> <li>- Mendeskripsikan permasalahan – permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak hotel dalam penerapan sistem <i>online</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui bagaimana efektifitas sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta</li> <li>- Menganalisis hambatan yang ditemui pada penerapan sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta</li> <li>- Menganalisis cara</li> </ul>

Peneliti	Wiwit Purnamasari (2008)	Tirmawanty Utami (2008)	Novianti Andani (2011)	Sakinah A.A. Assegaf (2011)	Dipa Samudra (2011)
	pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta untuk periode Mei – November 2008	Provinsi DKI Jakarta dengan potensi yang ada	Hiburan di Provinsi DKI Jakarta	di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	menanggulangi hambatan yang ditemui pada penerapan sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta
Metode Penelitian	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur, wawancara mendalam dan field research. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, survey dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif	Pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.
Hasil Penelitian	Proses pengawasan administrasi pajak restoran melalui sistem <i>online</i> di Provinsi DKI Jakarta berjalan baik dan pengawasan administrasi pajak restoran melalui	- Cara atau mekanisme penetapan target penerimaan Pajak Hiburan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	- Implementasi sistem <i>online</i> dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan telah berjalan dengan baik	- Persepsi Wajib Pajak hotel terhadap kemudahan sistem <i>online</i> bersifat positif dengan jumlah mencapai 64%	

Peneliti	Wiwit Purnamasari (2008)	Tirmawanty Utami (2008)	Novianti Andani (2011)	Sakinah A.A. Assegaf (2011)	Dipa Samudra (2011)
	<p>sistem <i>online</i> merupakan suatu sistem pengawasan yang tepat untuk diterapkan di Provinsi DKI Jakarta.</p>	<p>untuk wilayah Jakarta Selatan I adalah masih menggunakan metode <i>incremental</i>, yaitu mengikuti angka atau persentase kenaikan penerimaan Pajak Hiburan dari tahun – tahun sebelumnya</p> <p>- Penetapan target penerimaan Pajak Hiburan untuk wilayah Jakarta Selatan I yang dilakukan oleh Dipenda Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2006 – 2008 belum sesuai atau tidak berdasarkan pada nilai potensi yang sesungguhnya (riil). Selain itu masih terindikasinya kinerja petugas pajak daerah</p>	<p>sesuai dengan indikator yang digunakan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edwards III, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kekurangan</p> <p>- Kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi sistem <i>online</i> antara lain penyampaian informasi yang tidak tepat sasaran, kurangnya kesadaran dari Wajib Pajak hiburan untuk mau menggunakan sistem <i>online</i> ini, kurangnya kesiapan pemerintah dalam menghadapi implementasi sistem</p>	<p>- Persepsi Wajib Pajak hotel terhadap kemanfaatan sistem <i>online</i> bersifat positif dengan jumlah 40%</p> <p>- Sebanyak 70% Wajib Pajak hotel menerapkan sistem <i>online</i> sesuai konsep, yaitu benar – benar secara <i>real time</i> dan 30% Wajib Pajak hotel sisanya melakukan penyesuaian dengan keadaan Wajib Pajak yang bersangkutan</p>	

Peneliti	Wiwit Purnamasari (2008)			Sakinah A.A. Assegaf (2011)	Dipa Samudra (2011)
		yang tidak sesuai dengan tanggung jawab tugasnya. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja dari Dipenda Provinsi DKI Jakarta dalam proses perencanaan penetapan Pajak Hiburan untuk semua wilayah Provinsi DKI Jakarta termasuk di dalamnya wilayah Jakarta Selatan I belum berjalan dengan baik dan benar (tidak optimal)	ini, berbagai jenis alat yang dimiliki oleh Wajib Pajak juga menghambat kelancaran proses pemasangan sistem <i>online</i> ini serta rentang waktu yang cukup lama antara sosialisasi sistem dan implementasinya		

Sumber: hasil olahan peneliti

Terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian – penelitian sebelumnya yang sudah dijabarkan. Perbedaan pertama adalah perbedaan tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti efektifitas sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta, hambatan apa saja yang ditemui dalam penerapan sistem online dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta dan bagaimana cara menanggulangi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data kualitatif. Hasil penelitian ini adalah penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta sudah efektif sesuai dengan indikator – indikator yang digunakan dalam teori *Seven S Frameworks* yang dikemukakan oleh McKinsey meskipun masih ditemui beberapa hambatan dalam penerapannya.

## **2.2 Kerangka Teori**

### **2.2.1 Pajak Daerah**

Pajak di Indonesia ditinjau dari lembaga pemungutnya dibedakan menjadi dua, yaitu pajak pusat (disebut juga pajak negara) dan pajak daerah. Pembagian jenis pajak ini terkait dengan hierarki pemerintahan yang berwenang menjalankan pemerintahan dan memungut sumber pendapatan negara, khususnya pada otonomi daerah. secara garis besar hierarki pemerintahan di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kemudian pemerintah daerah dibagi lagi menjadi dua, yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kotamadya. Dengan demikian pembagian jenis pajak menurut lembaga pemungutnya dibagi menjadi dua, pajak pusat dan pajak daerah yang terbagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kotamadya (Siahaan, 2005:9).

Perbedaan pajak pusat dan pajak daerah adalah sumber bagi pemungutan pajak pusat relatif tidak terbatas, sedangkan objek-objek yang dapat dikenakan pajak daerah terbatas jumlahnya, dalam arti objek yang telah menjadi sumber bagi suatu pungutan pajak pusat tidak boleh lagi dikenakan pajak pada tingkat daerah. Lapangan pajak daerah adalah lapangan yang belum digali oleh negara. Ketentuan seperti ini dimaksudkan untuk mencegah pemungutan pajak ganda yang akibatnya sangat memberatkan bagi Wajib Pajak (Sidik, 1996:30)

Pengertian dari pajak daerah adalah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah (Perda), yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Siahaan, 2005:10). Mardiasmo (2002:5) juga mendefinisikan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di gunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Definisi tentang pajak daerah lainnya adalah pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada penduduk yang mendiami wilayah yurisdiksinya, tanpa langsung memperoleh kontraprestasi yang diberikan oleh pemerintah daerah yang memungut pajak daerah yang dibayarkannya (Samudra, 2005:31).

Prakosa (Prakosa, 2003:2) memaparkan definisi pajak daerah menurut Davey adalah:

1. Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan peraturan dari daerah itu sendiri;
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tapi penetapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah;
3. Pajak yang ditetapkan dan/atau dipungut oleh pemerintah daerah;
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada, dibagi hasil dengan atau dibebani pungutan oleh pemerintah daerah

Sementara itu Bird (1993:213) mendefinisikan pajak daerah (*local tax*) dengan karakteristik sebagai “*a trully local tax might be defines as one that is:*

1. *Assesses by a local government*
2. *At rates dedicated by that government*
3. *Collected by that government, and*
4. *Whose proceeds accrue to that government”*

Menurut Bird kebanyakan pajak daerah hanya memenuhi satu atau dua karakteristik tersebut. Sesuai dengan pengertian tersebut, pajak daerah dapat

bersifat pajak asli daerah, yaitu jenis – jenis pajak yang ditetapkan oleh daerah selaku pihak yang mendapatkan otonomi (otonom), atau dapat pula berupa pajak yang berasal dari pajak – pajak pusat yang diserahkan kepada daerah untuk menjadi sumber pendapatan daerah. Pemungutan pajak daerah didasarkan pada peraturan daerah, namun demikian pajak daerah tidak terlepas dari pajak pusat, karena pajak daerah merupakan bagian dari perpajakan secara nasional.

Sistem perpajakan daerah yang dianut oleh negara – negara lain umumnya memiliki prinsip yang sama. Sidik (2002:2) memaparkan bahwa pajak daerah yang baik harus memenuhi kriteria – kriteria sebagai berikut :

- a. Prinsip memberikan pendapatan yang cukup dan elastis, artinya dapat mudah naik turun mengikuti naik atau turunnya tingkat pendapatan masyarakat.
- b. Adil dan merata secara vertikal, artinya sesuai dengan tingkatan kelompok masyarakat dan horizontal, artinya berlaku sama bagi setiap anggota kelompok masyarakat, sehingga timbul motivasi dan kesadaran pribadi untuk membayar pajak.
- c. Administrasi yang fleksibel, artinya sederhana, mudah dihitung, dan pelayanan memuaskan bagi Wajib Pajak.
- d. Non-distorsi terhadap perekonomian, implikasi pajak atau pungutan yang hanya menimbulkan pengaruh terhadap perekonomian. Pada dasarnya setiap pajak atau pungutan akan menimbulkan beban baik bagi konsumen maupun produsen. Jangan sampai suatu pajak atau pungutan menimbulkan beban tambahan yang berlebihan merugikan masyarakat.

Syarat – syarat agar suatu objek pajak dapat dijadikan objek pajak daerah dikemukakan oleh Samudra (2005:51). Syarat – syarat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tidak boleh bertentangan dengan kebijaksanaan pemerintah pusat;
2. Sederhana;
3. Jenisnya tidak terlalu banyak;
4. Lapangan pajaknya tidak melampaui atau mencampuri pajak pusat;
5. Berkembang sejalan dengan perkembangan kemakmuran di daerah tersebut;

6. Biaya administrasinya rendah;
7. Beban pajak relatif seimbang;
8. Dasar pengenaan yang sama diterapkan secara nasional

### **2.2.2 Pajak Hiburan**

Pajak hiburan merupakan salah satu jenis pajak yang berdasarkan lembaga pemungutnya dikategorikan sebagai pajak daerah. Pajak hiburan pada awalnya bernama pajak tontonan, namun akhirnya seiring waktu berganti nama menjadi menjadi pajak hiburan karena objek pajak hiburan tidak hanya pada tontonan saja (Brotodihardjo, 2003:36). Inti dari pajak hiburan adalah hiburan itu sendiri. Soelarno (1996:225) mendefinisikan hiburan adalah sesuatu yang sifatnya dapat menyenangkan pribadi yang menikmati atau mengkonsumsinya. Jadi pajak hiburan adalah pajak yang dipungut terhadap sesuatu yang sifatnya dapat menyenangkan pribadi yang menonton atau mengkonsumsinya. Tentunya preferensi setiap orang dalam mendeskripsikan sesuatu yang sifatnya dapat menyenangkan diri mereka sendiri berbeda – beda karena hiburan bersifat subjektif.

Nasution mendefinisikan pajak hiburan sebagai pajak daerah yang dikenakan atas semua hiburan dengan memungut bayaran, yang diselenggarakan pada suatu daerah (1986:512). Berdasarkan pengertian tersebut berarti pajak hiburan hanya dikenakan pada segala bentuk penyelenggaraan hiburan yang dikenakan biaya untuk dapat menikmatinya. Dengan demikian penyelenggaraan hiburan yang tidak memungut biaya pada orang yang ingin menikmatinya tidak dikenakan Pajak Hiburan. Hal ini sesuai dengan pemaparan Samudra (2005:13) tentang objek pajak hiburan. Samudra menjelaskan bahwa objek pajak hiburan adalah adalah setiap penyelenggaraan hiburan di suatu daerah, sedangkan subjek pajak hiburan adalah setiap pribadi atau badan yang menonton dan/atau menikmati hiburan.

Seperti sudah dijelaskan di atas, hiburan bersifat subjektif. Oleh karena itu pengategorian jenis – jenis hiburan menurut para ahli perpajakan daerah sangat bervariasi. Siagian (1969:89) mengategorikan hiburan sebagai Pertunjukan atau keramaian, seperti pertunjukan sandiwara-sandiwara, wayang, bioskop, kabaret, pameran, pasar malam, musik, olahraga dan lain-lain dengan dipungut bayaran. Kategorisasi hiburan yang berbeda dipaparkan oleh Soelarno

(1999:86), yaitu pertunjukan dan keramaian berupa sandiwara, wayang, bioskop, pertunjukan-pertunjukan di dalam warung-warung kopi, kabaret, *variete* dan sirkus, pertunjukan musik dan menyanyi, balet, dansa-dansa, *fancy-fair*, pesta-pesta, pameran dan pidato-pidato, kecuali pameran dan pidato yang sifatnya penerangan, ilmiah, dan keagamaan. Pertunjukan-pertunjukan di dalam pasar malam, pertunjukan dengan alat-alat musik, pertandingan-pertandingan dan pertunjukan-pertunjukan olahraga, permainan-permainan baik yang tersendiri maupun yang tergabung yang meminta pembayaran dari para penontonnya. Pendapat – pendapat para ahli itu dapat dikerucutkan menjadi 2 jenis menurut sifatnya, yaitu:

- a. Hiburan Permanen/tetap. Penyelenggaraan hiburan bersifat tetap karena diselenggarakan pada waktu dan tempat yang tetap pada periode (jangka waktu) yang relatif lama. Konsumen dapat datang dan menikmati hiburan yang disediakan dan dapat kembali lagi pada waktu yang sesuai dengan keinginan si konsumen. Contoh hiburan permanen adalah bioskop, tempat permainan ketangkasan, *billiard*, sauna, salon dan lain-lain.
- b. Hiburan Insidental. Hiburan ini bersifat sementara (*temporary*), dalam jangka waktu yang terbatas pada tempat yang yang tidak sama. Untuk dapat menikmati hiburan ini, konsumen harus menyesuaikan waktu dengan penyelenggara hiburan dan tidak dapat kembali sewaktu – waktu sesuai keinginan karena sifatnya yang insidental. Contohnya adalah pertunjukan (konser) musik, sirkus, pameran dan lain lain

Menurut Devas (1989:64), Pajak Hiburan dapat dipandang sebagai salah satu jenis pajak yang cocok untuk masuk ke dalam kategori Pajak Daerah karena tempat hiburan mudah diketahui lokasinya sehingga Pemda sebagai pihak yang memungut pajaknya dapat mudah ditentukan. Dengan kondisi seperti ini, pengenaan pajak berganda pada jenis kegiatan hiburan dapat dihindari. Biaya pungut untuk Pajak Hiburan rendah karena pemilik atau penyelenggara kegiatan hiburanlah yang melakukannya. Pajak Hiburan dapat tergolong ke dalam Pajak Daerah karena telah memenuhi prinsip-prinsip dari Pajak Daerah, yaitu:

1. Berupa iuran dari rakyat kepada Kas Daerah;
2. Pemungutan dilakukan berdasarkan Perda yang sedang berlaku;

3. Karena berdasarkan suatu peraturan maka pemungutannya dapat dipaksakan;
4. Perda tersebut harus mudah dipahami baik oleh masyarakat local maupun aparat pajak;
5. Tidak mendapatkan balas jasa atau kontrapretasi secara langsung;
6. Ada batasan wilayah pemungutannya;
7. Dipergunakan untuk membiayai pengeluaran umum Pemda dalam menjalankan kegiatan pemerintahannya.

Pajak hiburan sendiri merupakan jenis pajak tidak langsung karena beban pajaknya dapat dilimpahkan baik seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain (dalam hal ini pengunjung/penonton).

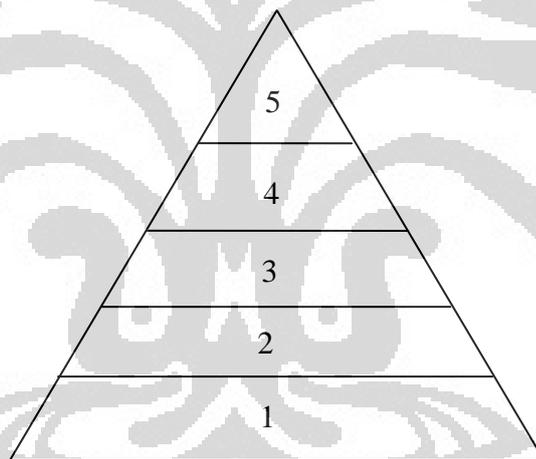
### **2.2.3 Sistem Informasi Manajemen**

Istilah sistem informasi manajemen atau *management information system* sebenarnya menunjukkan sistem-sistem informasi fungsional yaitu system-sistem informasi yang diterapkan di fungsi-fungsi organisasi. Sistem Informasi Manajemen terdiri dari Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Informasi Keuangan, Sistem Informasi Produksi dan lain-lain. Sistem Informasi Manajemen ini mulai berkembang di Amerika Serikat awal tahun 1970, yang digunakan untuk memberikan informasi kepada manajer-manajer fungsional (Jogiyanto, 2003:2).

Definisi Sistem Informasi Manajemen menurut Davis dalam buku Gaol (2002:15) adalah sebuah kesatuan, sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Gaol (2002:17) juga memaparkan pendapat tentang Sistem Informasi Manajemen juga dikemukakan oleh McLeod Jr, yaitu sebuah sistem yang sudah terkomputerisasi yang membuat informasi berguna untuk pemakainya dengan keperluan yang sama. Pemakai biasanya mengubah suatu kesatuan organisasi yang formal, yaitu perusahaan atau subbagian cabang. Informasi tersebut menggambarkan perusahaan ataupun salah satu sistem utamanya pada keadaan apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang terjadi sekarang, dan apa yang akan terjadi di masa yang akan datang. Keluaran informasi digunakan oleh para manajer ataupun bukan para manajer saat membuat keputusan dalam memecahkan masalah.

Definisi tentang Sistem Informasi Manajemen juga dikemukakan oleh Moekijat (1996:14) sebagai jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu, dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat internal maupun bersifat eksternal, untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Tujuan utama dari Sistem Informasi Manajemen membantu proses manajemen pada suatu organisasi. Manajemen meliputi seluruh hierarki kepengurusan dalam organisasi, dimulai dari manajemen puncak yang bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan organisasi secara keseluruhan hingga pada bawah yang hanya bertanggung jawab atas operasi sehari – hari dari departemen tertentu (Gaol, 2002:18). O'Brien dalam buku Gaol menjelaskan Sistem Informasi Manajemen dalam bagan dibawah ini



**Gambar 2.1**

***Foundation Concept***

*Sumber: Jimmy L. Gaol, Sistem Informasi Manajemen, Pemahaman dan Aplikasi*

Berdasarkan gambar 2.1, tingkat 1 adalah konsep dasar. Perilaku dasar dan konsep teknik yang akan membantu memahami bagaimana sistem informasi dapat mendukung operasional perusahaan, pembuatan keputusan di tingkat manajerial, keuntungan strategis perusahaan dan organisasi lainnya. Pada tingkat dua adalah teknologi sebagai konsep utama pengembangan dan persoalan seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, manajemen basis, data dan teknologi pengolahan informasi lainnya.

Tingkat tiga adalah aplikasi. Penggunaan sistem informasi adalah untuk operasional, manajemen, dan keuntungan persaingan pada suatu perusahaan termasuk berdagang secara elektronik (*e-commerce*) dan bekerja sama dengan menggunakan internet dan intranet. Tingkat empat adalah pengembangan. Bagaimana para pemakai akhir atau para ahli informasi mengembangkan pemecahan sistem informasi untuk masalah – masalah bisnis dengan menggunakan pemecahan masalah dasar dan pengembangan metodologi.

Tingkat lima adalah manajemen. Bagaimana cara mengatur sumber daya – sumber daya dan strategi bisnis yang digunakan dalam teknologi informasi pada tingkatan pemakai akhir, perusahaan, dan global.

#### **2.2.4 Administrasi Perpajakan**

Administrasi merupakan bagian penting dalam suatu organisasi. Tanpa administrasi, maka setiap organisasi akan “mati”, dan tanpa administrasi yang “sehat” maka organisasi itu tidak akan “sehat” pula. Menurut Atmosudirjo, administrasi memiliki sepuluh aspek penting, salah satunya memberikan definisi administrasi sebagai suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Kerjasama antara orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi dan melalui organisasi (Nurmantu, 1994:87).

Administrasi perpajakan merupakan salah satu unsur pokok dalam sistem perpajakan, selain kebijakan pajak dan undang – undang perpajakan. Administrasi perpajakan sendiri mempunyai tiga pengertian yaitu:

- a. Suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pungutan pajak. Di Indonesia, organisasi atau badan yang menyelenggarakan pemungutan pajak negara berada di bawah Departemen Keuangan, yaitu Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Orang – orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak.
- c. Kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang dilaksanakan untuk mencapai sasaran dalam kebijaksanaan

perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh Undang-undang Perpajakan (Mansury, 1996:23).

Kegiatan penyelenggaraan pungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijaksanaan perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang – undang perpajakan dengan efisien. Sebagai bentuk penyelenggaraan pemungutan pajak berdasarkan undang – undang perpajakan, administrasi perpajakan perlu disusun dengan sebaik – baiknya. Hal ini ditujukan agar administrasi perpajakan mampu menjadi instrumen yang bekerja secara efektif dan efisien, serta mampu mencapai target dan sasaran dari sistem perpajakan. Selanjutnya, perlu diketahui dasar – dasar bagi terselenggaranya administrasi perpajakan yang baik meliputi (Mansury, 1996:24):

- a. Kejelasan dan kesederhanaan dari ketentuan undang – undang yang memudahkan bagi administrasi dan memberi kejelasan bagi Wajib Pajak.
- b. Kesederhanaan akan mengurangi penyelundupan pajak. Kesederhanaan dimaksud baik dalam perumusan yuridis, yang memberikan kemudahan untuk dipahami maupun kesederhanaan untuk dilaksanakan oleh aparat dan untuk dipatuhi memenuhi kewajiban pajaknya oleh Wajib Pajak.
- c. Reformasi dalam bidang perpajakan yang realistis harus mempertimbangkan kemudahan tercapainya efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan, semenjak dirumuskannya kebijaksanaan perpajakan.

Administrasi perpajakan yang efisien dan efektif perlu disusun dengan memperhatikan penataan pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan informasi tentang subjek dan objek pajak. Administrasi pajak dalam pengertian luas dapat dilihat dari 3 (tiga) hal, yaitu (Nurmantu, 1994, h. 88-98):

1. Administrasi pajak sebagai fungsi, yang meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan.
  - a. Fungsi perencanaan, fungsi ini dilakukan yakni untuk merencanakan apa yang akan dicapai fiskus baik untuk jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang. Fungsi perencanaan ini meliputi

pengajuan alternatif-alternatif dan pengambilan keputusan terhadap apa yang akan dicapai, dengan cara apa, siapa dan bagaimana.

- b. Fungsi pengorganisasian, fungsi ini adalah untuk pengorganisasian dalam bentuk pengelompokan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan para petugas (orang-orangnya) sedemikian rupa sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efisien.
  - c. Fungsi penggerakan, fungsi ini dilakukan dalam bentuk kegiatan untuk mempengaruhi pegawai untuk menjalankan tugasnya sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.
  - d. Fungsi pengawasan, fungsi ini merupakan suatu proses mengamati dan mengupayakan supaya apa yang dilakukan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.
2. Administrasi pajak sebagai sistem, yaitu merupakan suatu subsistem dari Keuangan Negara. selanjutnya Keuangan Negara hanya merupakan suatu subsistem dari Administrasi Negara.
  3. Administrasi pajak sebagai lembaga, yaitu sebagai salah satu Direktorat Jenderal pada Departemen Keuangan yang terwujud pada adanya Kantor-kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan, dan sebagainya.

Administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak Wajib Pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor Wajib Pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan penyimpanan (*filig*). Penatausahaan adalah alat bantu bagi pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan pelayanan antara lain penetapan prosedur, penyediaan berbagai formulir dan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak.

### **2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak Daerah**

Pemungutan pajak pada dasarnya menggunakan tiga sistem. Adriani dalam Rosdiana dan Irianto (2011:55) menjelaskan bahwa sistem pemungutan pajak tersebut adalah:

- a. Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan undang – undang;
- b. Ada kerjasama antara Wajib Pajak dan fiskus; serta
- c. Fiskus menentukan jumlah pajak yang terutang.

Sistem pemungutan pajak tersebut merupakan teknik pemungutan pajak yang umum, dan dapat diimplementasikan pada pajak pusat dan pajak daerah sesuai dengan kebutuhannya.

Mardiasmo (1992:13) menguraikan ciri dan corak dari sistem pemungutan pajak, yaitu:

- a. Pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.
- b. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat Wajib Pajak sendiri. Pemerintah, dalam hal ini aparatur perpajakan (fiskus) sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan serta pemeriksaan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang telah digariskan dalam peraturan perundangundangan perpajakan.
- c. Anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar dan melapor sendiri pajak yang terutang (*self assessment*), sehingga melalui sistem ini pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, tertib dan terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat.

Sistem pemungutan pajak yang umum diterapkan terdiri dari 3 sistem seperti dikemukakan oleh Rosdiana dan Irianto (2011:57) yaitu:

- a. *Self assesment system*

Pada sistem ini Wajib Pajak sendiri yang menghitung , menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang. Fiskus hanya berperan untuk mengawasi, seperti misalnya melakukan penelitian apakah Surat

Pemberitahuan (SPT) untuk pajak pusat atau Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) untuk pajak daerah telah diisi dengan lengkap dan semua lampiran sudah disertakan, juga meneliti kebenaran penghitungan dan penulisan. Meskipun demikian, untuk mengetahui kebenaran (material) data yang ada dalam SPT atau SPTPD, fiskus akan melakukan pemeriksaan.

b. *Official assesment system*

Berbeda dari sistem *self assesment*, dalam sistem *official assesment* fiskus yang berperan aktif dalam menghitung dan menetapkan besarnya pajak yang terutang. Berdasarkan surat ketetapan yang diterbitkan fiskus, Wajib Pajak membayar pajak yang terutang tersebut. Surat ketetapan yang diterbitkan oleh fiskus tersebut dinamakan Surat Ketetapan Pajak (SKP).

c. *Withholding system*

Ide pemungutan pajak dengan cara *withholding* pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada tahun 1934 dalam rangka mengakselerasi pengumpulan/pemungutan pajak selama Perang Dunia 2. Karena terbukti efisien dan efektif maka sistem *withholding* dengan cepat diadopsi oleh negara – negara lainnya. Pada saat pertama sistem ini hanya diterapkan terhadap pemotongan atas gaji, bunga, dan dividen. *Withholding tax* kemudian diperluas untuk memotong penghasilan dari jasa profesional, sewa, dan semua penghasilan dari usaha lainnya.

Menurut Richupan, skema *withholding* tidak dapat diterapkan kepada semua jenis penghasilan, karena skema *withholding* hanya bisa efektif jika jumlah pemotong pajak relatif lebih sedikit dibanding dengan penerima penghasilan. Lebih lanjut Richupan menyatakan bahwa banyak jenis penghasilan, misalnya penghasilan sewa, penghasilan profesional, dan penghasilan dari usaha kecil tidak cocok untuk dijadikan sebagai objek *withholding* karena lebih banyak pemotong daripada penerima penghasilan. Meskipun pada semua *withholding tax* pemotongan pajak dilakukan pada saat penghasilan diterima/diperoleh, namun hanya pemotongan pajak penghasilan atas gaji yang lazim dikenal sebagai *pay as you earn* (PAYE)

Sistem *withholding* mempunyai beberapa kelebihan, antara lain:

1. Memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan negara. Peranan pemotong pajak yang penting ini disebabkan oleh kontribusinya terhadap penerimaan negara. Dengan pemotongan pajak, pemerintah dapat dengan mudah mengumpulkan pajak.
2. Relatif mudah dilaksanakan dan dapat mengurangi *administrative cost* yang harus dikeluarkan oleh pemerintah, terlebih jika sumber daya otoritas perpajakan terbatas. Dalam sistem ini fiskus hanya fokus pada pengawasan atas kepatuhan Pemotong Pajak.(2011:55)

Sistem pemungutan pajak daerah dengan pajak pusat adalah sama. Hal yang membedakan adalah Surat Pemberitahuan (SPT) dan Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang digunakan, yaitu Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) untuk pajak daerah.

#### **2.2.6 Electronic Government (e-Government)**

Pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan kemajuan suatu negara. salah satu tugas dari sebuah pemerintahan adalah membentuk suatu lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya (Indrajit, 2002:42). Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat dewasa ini telah memasuki berbagai bidang, tidak terkecuali pemerintahan. Salah satu hal yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi adalah *e-Government*. Istilah “*e-Government*” dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-Government* dapat menampilkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup (Indrajit, Rudianto dan Zainuddin, 2005:4).

*E-Government* merupakan sarana atau alat untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, pencapaian efisiensi kerja pemerintah dalam waktu singkat, dan pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan (Indrajit, Rudianto dan Zainuddin, 2005:3-4). Konsep *e-Government* bukanlah hal yang mudah dan murah. *E-Government* tidak dapat dibangun dan diterapkan hanya dengan sekedar menyusun peraturan atau kebijakan dari pemerintah atau pimpinan negara semata, namun memerlukan proses kerja yang keras yang diawali dengan perubahan

paradigma yang bermuara pada perekayasa ulang proses (*business process*) yang terjadi di pemerintahan.

Manfaat dari *e-Government* adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan pemerintah, dan menjembatani kepentingan masyarakat dengan pemerintah. Dengan kemunculan pemerintahan elektronik ini, pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* maupun pengerjaan secara manual mulai ditinggalkan (Indrajit, Rudianto dan Zainuddin, 2005:5).

Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan suatu bentuk interaksi antara pemerintah dengan pihak – pihak yang terkait. Bentuk interaksi *e-Government* dengan pihak – pihak terkait adalah sebagai berikut (Indrajit, 2002:41):

- a. **G2G (*Government to Government*)**, interaksi ini bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan bisnis, dan diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.
- b. **G2B (*Government to Business*)**, dari interaksi ini diharapkan pihak pemerintah dan swasta dapat memanfaatkan internet sebagai sarana efektif untuk melakukan bisnis.
- c. **G2C (*Government to Citizens*)**, interaksi ini bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah setiap saat. Selain itu juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun dan meningkatkan *trust* masyarakat terhadap pemerintah
- d. **G2E (*Government to Employees*)**, disini dapat diciptakan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasi tersebut dapat berupa sistem pengembangan karir pegawai, maupun juga sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan

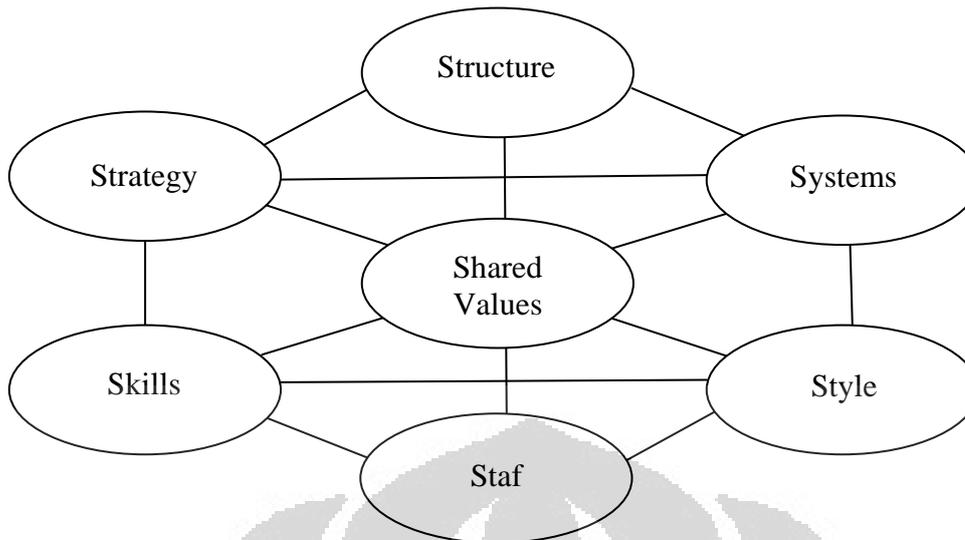
*E-Government* tersebut dapat diimplementasikan dalam berbagai cara, antara lain:

- a. Penyediaan sumber informasi, khususnya informasi yang sering dicari oleh masyarakat. Berkaitan dengan masalah perpajakan misalnya. Tidak sedikit Wajib Pajak yang merasa kesulitan untuk mengetahui peraturan terkait maupun peraturan terbaru padahal hal tersebut sangat diperlukan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Jadi implementasi *e-Government* benar – benar akan membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- b. Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di kantor pemerintahan dan juga di tempat umum. Usaha penyediaan akses ini dilakukan untuk menjamin kesetaraan kesempatan untuk mendapatkan informasi.

### 2.2.7 Konsep Efektifitas Organisasi

Efektifitas berbicara tentang pencapaian tujuan atau sasaran seperti yang dikemukakan oleh Amitai dalam Lubis dan Husaini (1987:55) yang mengatakan bahwa efektifitas organisasi dapat dinyatakan sebagai keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasarannya. Lebih lanjut lagi Amitai mengungkapkan bahwa efektifitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas karena mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Sedangkan sasaran didefinisikan sebagai keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur efektifitas organisasi. Salah satunya adalah Model Seven S yang dikemukakan oleh McKinsey. Tujuh faktor tersebut adalah terbagi menjadi dua tipe, yaitu *hardware* yang terdiri dari *strategy* dan *structure* lalu *software* yang terdiri dari *style*, *system*, *staf*, *skills* dan *share values*. Ketujuh faktor tersebut saling berhubungan satu dan lainnya dan *share values* sebagai faktor yang mengikat enam faktor lainnya.



**Gambar 2.2**  
**McKinsey The 7-S Frameworks**

Penjelasan ketujuh faktor tersebut adalah :

1. *Strategy* (Strategi)

Salah satu aspek penting dalam organisasi adalah strategi. Konsep strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategia* yang berarti seni atau ilmu menjadi seorang jenderal. Jenderal yang dimaksudkan adalah pola tindakan yang diambil sebagai reaksi dari gerakan musuh. Strategi ini juga didefinisikan sebagai program umum untuk pencapaian tujuan – tujuan organisasi dalam pelaksanaan misi. Strategi juga memberikan pengarah – pengarah terpadu bagi organisasi dan berbagai tujuan organisasi, memberikan pedoman kemanfaatan sumber daya organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Selain itu strategi juga dapat dilakukan sebagai pola tanggapan organisasi terhadap lingkungannya. Hal ini mengandung arti bahwa setiap organisasi selalu mempunyai strategi walaupun tidak pernah secara eksplisit dirumuskan. Strategi ini juga menghubungkan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya dengan tantangan dan resiko yang harus dihadapi dari lingkungan di luar organisasi.

Stoner dan CO (1996:267-268) menyatakan bahwa strategi adalah program luas untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi. Konsep

strategi memiliki dua komponen, yaitu perencanaan dan pembuatan keputusan atau tindakan.

## 2. *Structure* (Struktur)

Organisasi merupakan sesuatu yang abstrak, sulit dilihat tapi dapat dirasakan eksistensinya. Organisasi ini mempunyai dua pengertian umum yang menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional serta berkenaan dengan proses pengorganisasian yang merupakan suatu cara dimana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan diantara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien. Lubis dan Huseini (1987:1) mengatakan bahwa organisasi adalah sesuatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu, sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing – masing yang sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan batas – batas yang jelas sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diasumsikan bahwa organisasi adalah satu kesatuan manusia dalam kelompok, saling berinteraksi, memiliki fungsi dan tugas serta memiliki tujuan yang ingin dicapai. Proses pengorganisasian ini merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya. Lubis dan Huseini (1987:2) menyatakan bahwa struktur organisasi adalah bentuk organisasi secara keseluruhan, yang merupakan gambaran mengenai kesatuan dari berbagai segmen organisasi, yang masing – masing dipengaruhi oleh salah satu dari faktor – faktor diatas. Sementara itu Handoko (1991:167) menyebutkan bahwa struktur organisasi adalah mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola. Struktur organisasi ini menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan – hubungan diantara fungsi – fungsi, bagian – bagian atau posisi – posisi maupun orang – orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut maka struktur organisasi terkait dengan spesialisasi kegiatan atau pembagian kerja, koordinasi dan sentralisasi serta desentralisasi.

### 3. *System* (Sistem)

Sistem merupakan suatu kelompok elemen – elemen yang independen yang berhubungan atau saling mempengaruhi satu sama lain. (Winardi, 1980:30). Pendapat lain menyatakan bahwa sistem adalah suatu keseluruhan yang kompleks atau terorganisir, suatu himpunan atau perpaduan bagian – bagian yang membentuk suatu keseluruhan yang kompleks atau utuh (Johnson, 1980:3).

Sistem ini dalam pengelolaan pajak daerah sangat berperan penting karena merupakan rangkaian kegiatan dari administrasi pengelolaan pajak daerah. Rangkaian kegiatan ini meliputi sistem pendataan/pendaftaran, penghitungan dan penetapan pajak, penyetoran/penagihan pajak serta penyelesaian sengketa pajak.

### 4. *Style* (Gaya Kepemimpinan)

Gaya adalah variabel yang sangat mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Gaya identik dengan kepemimpinan dimana proses pengambilan keputusan dilakukan oleh pimpinan organisasi. Siagian (1989:36) mengungkapkan bahwa kepemimpinan merupakan inti dari manajemen karena kepemimpinan adalah motor penggerak bagi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam suatu organisasi. Sementara itu Kotter (1997:31) juga menyebutkan bahwa kepemimpinan adalah seperangkat proses yang ditujukan untuk menciptakan organisasi atau menyesuaikannya terhadap keadaan – keadaan yang berubah. Kepemimpinan menentukan seperti apa seharusnya masa depan itu mengarahkan para karyawan kepada visi dan memberikan inspirasi kepada mereka untuk mewujudkannya meskipun banyak hambatan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah bagaimana seseorang mengambil keputusan, mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan tingkat prestasi suatu organisasi. Handoko (1991:298) menyebutkan bahwa pendekatan perilaku pemimpin terbagi dua. Pertama adalah pendekatan perilaku yang menekankan pada fungsi yang dilakukan pemimpin agar organisasi berjalan efektif. Lalu

pendekatan yang kedua adalah pendekatan yang memusatkan pada gaya pemimpin dalam hubungannya dengan bawahan.

#### 5. *Staf*

Keberadaan staf merupakan suatu hal dominan yang mempengaruhi jalannya suatu organisasi. Definisi dari staf adalah pejabat atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi yang secara nyata melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan organisasi tersebut. Kaho (1996:162) menyatakan bahwa penggunaan faktor manusia merupakan faktor sentral yang menentukan seluruh aktifitas suatu organisasi. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa peran staf dalam suatu organisasi sangat penting.

Peran staf dalam suatu organisasi sangat fleksibel, tergantung besar kecilnya organisasi. Organisasi yang masih dalam skala kecil tidak memerlukan staf dalam jumlah besar karena staf yang berlebihan tidak akan efektif begitu juga sebaliknya. Keberhasilan organisasi juga ditentukan berdasarkan kemampuan staf secara kualitas dan kuantitas dalam memanfaatkan potensi secara maksimal. Untuk memaksimalkan kemampuan staf dapat dilakukan dengan menciptakan situasi dan kondisi kerja yang baik yang dapat dicapai melalui pemenuhan kebutuhan staf sehingga dapat memotivasi staf untuk bekerja lebih baik lagi.

#### 6. *Skill*

Untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan kemampuan kerja bagi personil atau staf diperlukan skill (keterampilan) terutama yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas. Keterampilan ini diperlukan karena mengacu pada aktivitas yang paling baik dilakukan oleh organisasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Keterampilan merupakan salah satu pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi yang merupakan modal bagi organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Katz dalam Stoner & Co (1991:17) menguraikan tiga macam keterampilan yang dipopulerkan oleh Fayol, yaitu:

- Keterampilan teknis
- Keterampilan manusia
- *Conceptual skill* (keterampilan konseptual)

Ketiga keterampilan ini penting bagi semua anggota organisasi berdasarkan kepentingan dan kedudukan seseorang dalam organisasi. Keterampilan teknis penting pada tingkat bawah, keterampilan manusia penting bagi semua tingkatan namun umumnya diperlukan di tingkat menengah. Keterampilan konseptual merupakan cakupan hubungan yang menyeluruh dan penting untuk dipahami oleh pimpinan organisasi.

Dalam rangka meningkatkan kemampuan seseorang dalam pelaksanaan tugas, khususnya dalam pengelolaan sumber PAD, Simanjuntak (1984:144) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kemampuan seseorang pegawai atau pekerja dapat dilakukan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan membentuk dan menambah pengetahuan tentang sesuatu dengan lebih cepat dan tepat, lalu latihan membentuk keterampilan kerja. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa keterampilan dapat diperoleh seseorang melalui pendidikan dan latihan. Semakin tinggi pendidikan dan latihan yang telah ditempuh seseorang maka akan semakin tinggi pula daya kerjanya.

7. *Shared value* (Nilai kebersamaan)

Nilai kebersamaan ini mengacu pada konsep bimbingan nilai dan aspirasi yang menyatukan organisasi dalam beberapa tujuan bersama. Nilai ini dalam organisasi juga disebut sebagai budaya organisasi yang mencakup beberapa pemahaman penting seperti norma, nilai, sikap dan keyakinan yang dimiliki oleh anggota organisasi. Norma perilaku ini merupakan cara bertingkah laku yang lazim atau meresap dalam sebuah organisasi (Kotter, 1997:90). Nilai kebersamaan ini dalam organisasi dapat berupa visi, misi dan pelayanan prima.

## 2.3 Operasionalisasi Konsep

**Tabel 2.2**  
**Operasionalisasi Konsep**

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator
Efektifitas Organisasi	Efektifitas Organisasi 7-S Frameworks	<i>Stragegy</i>	Perencanaan
			Pengambilan keputusan
		<i>Structure</i>	Pembagian kerja
			Koordinasi
			Sentralisasi dan desentralisasi
		<i>System</i>	Pendataan
			Penetapan
			Penyetoran/penagihan
			Pemeriksaan/penyelesaian sengketa
		<i>Style</i>	Berorientasi terhadap tugas
			Berorientasi terhadap hubungan
		<i>Staf</i>	Kesesuaian posisi dan orang
			Motivasi
		<i>Skill</i>	Pelatihan
			Pendidikan
		<i>Shared value</i>	Visi
			Misi
Pelayanan prima			

Sumber: hasil olahan peneliti

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan penjelasan secara teknis mengenai metode metode yang digunakan dalam suatu penelitian (Nazir, 2003:2). Metode penelitian merupakan keseluruhan proses berpikir yang dimulai dari menemukan permasalahan, kemudian peneliti menjabarkannya dalam suatu kerangka tertentu, serta mengumpulkan data bagi pengujian empiris untuk mendapatkan penjelasan dalam penarikan kesimpulan atas gejala sosial yang diteliti (Moleong, 2006:21). Sementara itu menurut Bailey metode penelitian adalah cara mengumpulkan data dengan menggunakan teknik dan alat pengumpulan data (1994:34). Metode penelitian dengan teknik pengumpulan data yang tepat perlu dirumuskan, untuk memperoleh gambaran objektif suatu penelitian, sehingga dapat menjelaskan sekaligus menjawab permasalahan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena dalam penelitian ini digunakan suatu teori sesuai dengan makna yang ada dan menggunakan karakteristik-karakteristik pada teori tersebut untuk melakukan penelitian. Creswell (2008:16) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif adalah:

*“The researcher test a theory by specifying narrow hypotheses and the collection of data to support or refute the hypotheses. The data are collected on an instrument that measures attitudes, and the information is analyzed using statistical procedures and hypotheses testing.”*

Pendapat lain tentang pendekatan kuantitatif juga dikemukakan oleh Neuman (2003:46) yaitu penelitian yang bersifat deduktif, dimana peneliti menempatkan teori sebagai titik tolak utama dalam kegiatan penggalian informasi kebenaran. Perbedaan antara pendekatan kuantitatif dengan kualitatif adalah di dalam penelitian kualitatif peneliti akan menyusun secara kolaboratif pertanyaan pertanyaan yang akan diajukan dan informan juga dapat membantu mendesain pertanyaan-pertanyaan. Permasalahan penelitian perlu dieksplorasi karena

ketersediaan informasi yang terbatas tentang topik yang diangkat di dalam suatu penelitian. Menurutnya, sebagian besar variabelnya tidak diketahui dan peneliti ingin memusatkan pada konteks yang dapat membentuk pemahaman dari fenomena yang diteliti. Pendekatan kuantitatif berusaha menjelaskan suatu gejala atau permasalahan berdasarkan teori-teori yang digunakan. Dari teori-teori yang digunakan kemudian peneliti menyusun sebuah operasionalisasi konsep yang kemudian akan dijadikan sebagai acuan dalam menyusun pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif dilakukan di mana peneliti menerima dan tepat mengartikan suatu teori yang digunakan kemudian menyusun pertanyaan penelitian sesuai teori tersebut untuk menganalisis beberapa karakteristik yang ada sehingga dapat mendeskripsikan dan menganalisis efektifitas dari sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta.

## **3.2 Jenis Penelitian**

### **3.2.1 Berdasarkan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Prasetyo dan Jannah, 2008:38) Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang berusaha menggambarkan atau menjelaskan secermat mungkin mengenai suatu hal dari data yang ada. Jenis penelitian ini tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti dari data tersebut, menjadi suatu wacana dan konklusi dalam berpikir logis, praktis dan teoritis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas dari penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di propinsi DKI Jakarta.

### **3.2.2 Berdasarkan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini merupakan penelitian murni, Penelitian murni menjadi sumber gagasan dan pemikiran serta mendukung teori menjelaskan bagaimana terjadinya suatu peristiwa. Penelitian murni lebih banyak digunakan di lingkungan akademik dan biasanya dilakukan dalam kerangka pengembangan ilmu pengetahuan (Bambang dan Lina, 2005:37). Pertanyaan penelitian murni secara sekilas tidak menjawab secara konkrit permasalahan yang

ada dilapangan, namun penelitian murni menyediakan suatu landasan berfikir bagi penelitian praktis untuk memecahkan masalah. Secara sekilas penelitian dibuat sehubungan dengan kepentingan akademis khususnya dalam hal efektifitas penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Propinsi DKI Jakarta.

### 3.2.3 Berdasarkan Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini termasuk ke dalam *cross-sectional research* karena penelitian dilakukan dalam waktu tertentu dan hanya dilakukan dalam sekali waktu saja tidak akan melakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk dijadikan perbandingan (Sugiyono, 2006:45).

## 3.3 Metode dan Strategi Penelitian

### 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kualitatif. Menurut Neuman (2000:146) data yang bersifat kualitatif adalah data yang empiris. Data tersebut dapat berupa dokumentasi dari kejadian – kejadian nyata, rekaman dari pembicaraan orang – orang baik kata – kata yang digunakan, mimik, serta intonasi, mengamati perilaku yang spesifik, dan kesan – kesan visual. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

#### a. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari buku – buku, majalah, tulisan ilmiah dan hasil penelitian, berbagai jenis peraturan dan dokumen lain yang diperoleh melalui penelusuran di internet, perpustakaan dan tempat lainnya. Studi kepustakaan dilakukan agar dapat membantu pengumpulan data dan untuk mendapatkan kerangka pemikiran dalam penentuan arah dan tujuan penelitian serta untuk memilih konsep yang sesuai dengan konteks permasalahan penelitian. Creswell dalam bukunya (1994:23) menjelaskan mengenai penggunaan literatur dalam kajian kepustakaan:

1. *The literature is used to “frame” the problem in the introduction to the study ;*

2. *The literature is separated in a separate section as a “review of the literature“ ;*
3. *The literature is presented in the study of at end, it becomes a basis for comparing and contrasting findings of the qualitative study.*

Literatur yang dipakai dalam penelitian dapat dijadikan sebagai kerangka dalam penyusunan permasalahan, Selain itu literatur juga berada terpisah pada bagian yang berbeda sebagai tinjauan atas literatur tersebut serta menjadi dasar untuk membandingkan dan membedakan data kualitatif di lapangan.

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara wawancara dengan para informan kunci (*key informan*) yang telah dipilih yang dianggap mampu dan menguasai permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara sendiri dapat diartikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi maupun pendirian secara lisan dan langsung dari sumbernya.

### 3.3.2 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008:28) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Irawan (2006:73), menyatakan bahwa analisis data kualitatif adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang anda dapatkan, yang kesemuanya itu Anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda terhadap suatu fenomena dan membantu anda kepada orang lain.

Berdasarkan pemaparan atas, peneliti dalam penelitian ini memilih teknik analisis data yaitu analisis data kualitatif. Proses analisis data kualitatif dalam

penelitian ini dimulai dari menelaah data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian, catatan lapangan, dan dokumentasi yang terkait dengan efektifitas sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta, yang selanjutnya dilakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Setiap data yang ditelaah tersebut harus diketahui maksud serta maknanya, kemudian dihubungkan dengan masalah penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan langsung atau penjelasan dari hasil wawancara dengan informan penelitian. Dalam analisis data karena dilakukan tahapan reduksi data maka peneliti tidak menggambarkan semua temuan yang didapat dari lapangan, melainkan hanya data yang menurut peneliti penting dan dapat membantu memecahkan masalah penelitian untuk dibagikan kepada pembaca.

### 3.4 Informan

Pemilihan informan pada penelitian difokuskan pada representasi atas masalah yang diteliti (Bungin, 2003). Dalam menentukan pilihan atas informan, Neuman (2000:394) mengajukan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu:

- a. *The informan is totally familiar with the culture*
- b. *The individual is currently involved in the field*
- c. *The person can spend time with the researcher*
- d. *Nonanalytic individuals*

Berdasarkan kategori informan atau narasumber yang dikemukakan oleh Neuman tersebut, maka yang dijadikan informan atau narasumber di dalam penelitian ini terbagi menjadi:

- a. Edi Sumantri, Kepala UPPD Kecamatan Menteng;
- b. Ali Hasan, staf Bidang Sistem Informasi Pajak Daerah, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta;
- c. Purika staf Bidang Sistem Informasi Pajak Daerah, Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta
- d. Muh. Nandri Tubagus, Kepala Suku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Adm. Kepulauan Seribu

- e. Wisnu Hardi Wintoro, staf pajak XXI Cineplex selaku pengguna Sistem Online;

### **3.5 Site Penelitian**

Tempat – tempat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain tempat wawancara dengan informan terkait dengan masalah penelitian, yaitu Kantor Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta, tempat akademisi perpajakan dan tempat wajib pajak sebagai pemungut pajak hiburan.

### **3.6 Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah, maka skripsi ini hanya akan membatasi pembahasan mengenai efektifitas sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di provinsi DKI Jakarta, hambatan - hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan sistem tersebut dan cara menanggulangi hambatan tersebut di masa yang akan datang.

## BAB 4

### GAMBARAN UMUM SISTEM *ONLINE* DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI PROVINSI DKI JAKARTA

#### 4.1 Gambaran Umum Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

##### 4.1.1 Sejarah Pendirian Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

Dinas Pelayanan Pajak (DPP) Provinsi DKI Jakarta merupakan perubahan dari sebuah lembaga kedinasan yang sebelumnya dikenal dengan nama Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) DKI Jakarta. Pada awal berdirinya yaitu pada tahun 1952, dinas tersebut dinamakan dengan Suku Bagian Pajak yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Dewan Perwakilan Kota Sementara Djakarta Raja Nomor 18/DK/tanggal 11 September 1952 (Lembar Kota 1952 Nomor 27). Unit kerja tersebut dibentuk dengan fungsi sebagai salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas menggali, mengelola dan mengkoordinir pungutan di DKI Jakarta. Selang beberapa tahun kemudian setelah didirikannya Suku Bagian Pajak tersebut, dinas ini kemudian berganti-ganti nama dan struktur organisasi antara lain menjadi Urusan Pendapatan Pajak DCI Djakarta (1966), Kantor Pajak dan Pendapatan DKI Jakarta (1975), dan sampai akhirnya pada tahun 1983 ditetapkan menjadi Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta berdasarkan Perda DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 1983 yang telah diperbarui menjadi Perda DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2001.

Setelah berubah nama menjadi Dinas Pendapatan Daerah, dinas ini mempunyai tugas utama menggali, mengelola, dan memungut berbagai macam pendapatan Daerah yang bersumber pada PAD (hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah), dana perimbangan, pinjaman daerah dan lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Seiring dengan perkembangan kota Jakarta pada sepuluh tahun terakhir, maka Dinas Pendapatan Daerah semakin dituntut untuk dapat mengoptimalkan pendapatan daerah yang digunakan sebagai dana pembangunan dan pemutar roda perekonomian, terutama dari penerimaan sektor pajak yang merupakan penyumbang terbesar PAD DKI Jakarta. Oleh karena itu, berdasarkan tuntutan tersebut, maka diubahlah Dinas Pendapatan Daerah menjadi Dinas Pelayanan

Pajak DKI Jakarta pada tahun 2009, yang didirikan berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 34 Tahun 2009 tentang struktur organisasi dan tata kerja Dinas Pelayanan Pajak. Sampai saat ini, kantor Dinas Pelayanan Pajak tetap sama seperti kantor Dinas Pendapatan Daerah bentukan tahun 1999, yakni di Gedung Teknis, Jl. Abdul Muis Nomor 66 Jakarta Pusat.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 34 Tahun 2009 tersebut, Dinas Pelayanan Pajak mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan pajak daerah saja, terpisah dengan retribusi daerah dan penerimaan daerah lainnya seperti tugas pokok dari Dinas Pendapatan Daerah sebelumnya. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Pelayanan Pajak mempunyai fungsi penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja dan anggaran Dinas Pelayanan Pajak. Setelah dilakukan penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja dan anggaran tersebut, maka dibuatlah rumusan tentang kebijakan teknis pelaksanaan tugas pelayanan Pajak Daerah. Pelaksanaan Pelayanan Pajak Daerah tersebut antara lain terdapat penugasan-penugasan mulai dari pendataan Wajib Pajak Daerah, pemeriksaan Pajak Daerah, penetapan Pajak Daerah, penyelesaian sengketa Pajak Daerah sampai dengan penggalian potensi-potensi Pajak Daerah baru.

#### **4.1.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta**

##### **a) Kedudukan Dinas Pelayanan Pajak**

Dinas Pelayanan Pajak merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan Pajak Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

##### **b) Tugas Dinas Pelayanan Pajak**

Dinas Pelayanan Pajak mempunyai tugas melaksanakan pelayanan Pajak Daerah.

##### **c) Fungsi Dinas Pelayanan Pajak**

- Penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja dan anggaran Dinas Pelayanan Pajak;
- Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan tugas pelayanan pajak daerah;
- Pendataan dan pendaftaran Wajib Pajak daerah;

- Pemeriksaan pajak daerah;
- Penetapan pajak daerah;
- Penagihan pajak daerah;
- Penyelesaian sengketa pajak daerah;
- Penggalian dan pengembangan potensi Pajak Daerah;
- Penyediaan, pengelolaan, pendayagunaan prasarana dan sarana pelayanan pajak daerah;
- Pembinaan dan pengembangan tenaga fungsional di bidang pelayanan pajak daerah;
- Penegakan peraturan perundang – undangan di bidang pajak daerah;
- Penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana sarana kerja pelayanan pajak;
- Pemberian dukungan teknis dan administratif kepada masyarakat;
- Pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang dan ketatausahaan Dinas Pelayanan Pajak; dan
- Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi.

#### **4.1.3 Susunan Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta**

Susunan organisasi, fungsi serta tugas masing-masing unit kerja pada Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dapat dikelompokkan sebagai berikut :

##### **1. Kepala Dinas**

Kepala dinas adalah orang yang memimpin dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dinas pelayanan Pajak.

##### **2. Sekretariat**

Sekretariat merupakan unit kerja staf dinas pelayanan pajak yang dipimpin oleh seorang sekretaris dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

##### **3. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pajak Daerah**

Bidang perencanaan dan pengembangan pajak daerah merupakan unit kerja lini dinas pelayanan pajak dalam pelaksanaan perencanaan dan pengembangan pajak daerah.

#### **4. Bidang Sistem Informasi Pajak Daerah**

Bidang sistem informasi pajak daerah merupakan unit kerja lini dinas pelayanan pajak di bidang pengelolaan sistem informasi pelayanan pajak daerah.

#### **5. Bidang Peraturan dan Penyuluhan Pajak Daerah**

Bidang peraturan dan penyuluhan pajak daerah merupakan unit kerja lini dinas pelayanan pajak dalam pelaksanaan perumusan peraturan dan penyuluhan pajak daerah.

#### **6. Bidang Pengendalian dan Pembinaan**

Bidang pengendalian dan pembinaan merupakan unit kerja lini dinas pelayanan pajak dalam pelaksanaan pengendalian dan pembinaan pajak daerah.

#### **7. Suku Dinas Pelayanan Pajak**

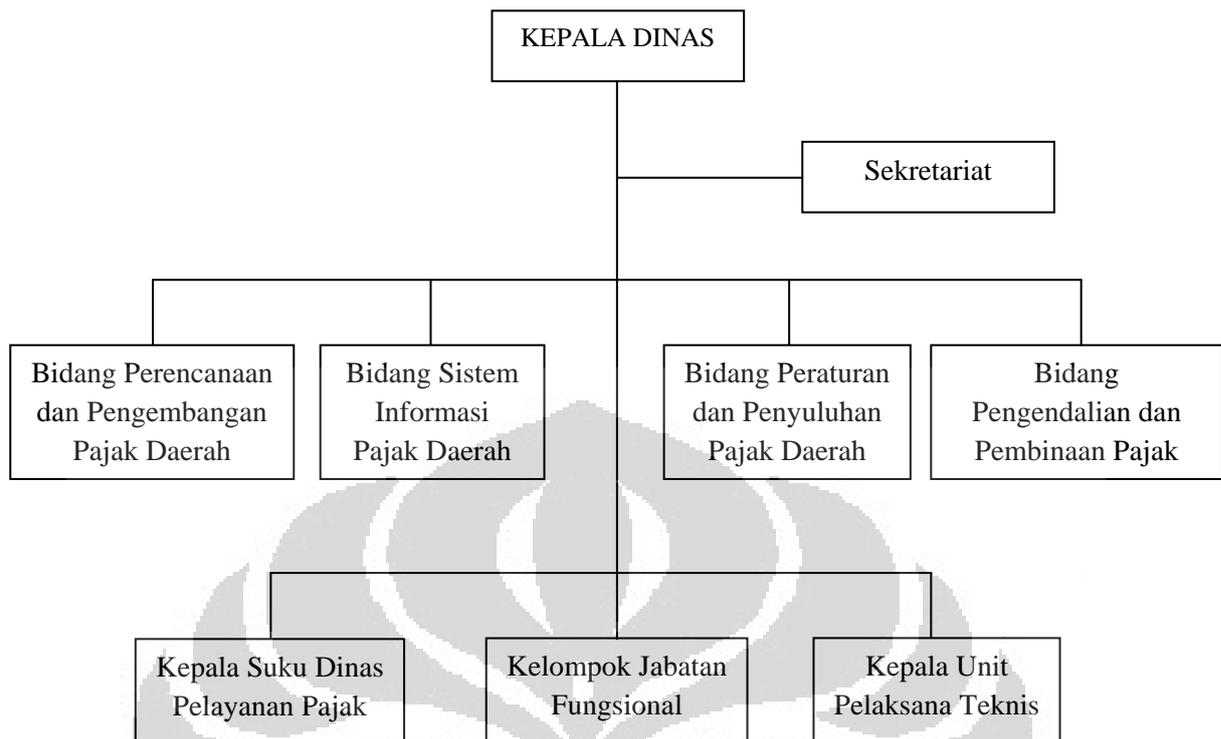
Suku dinas pelayanan pajak merupakan unit kerja dinas pelayanan pajak pada kota administrasi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan Pajak Daerah.

#### **8. Unit Pelaksana Teknis**

Dinas pelayanan pajak dapat mempunyai unit pelaksanaan teknis untuk melaksanakan fungsi pelayanan langsung kepada Wajib Pajak atau untuk melaksanakan fungsi pendukung terhadap tugas dan fungsi dinas pelayanan pajak, yang antara lain adalah fungsi pemeriksaan terhadap Wajib Pajak.

#### **9. Kelompok Jabatan Fungsional**

Pejabat fungsional melaksanakan tugas dalam susunan organisasi struktural dinas pelayanan pajak.



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Provinsi  
DKI Jakarta**

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

## 4.2 Gambaran Umum Pemungutan Pajak Hiburan

### 4.2.1 Sejarah Pajak Hiburan

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, pajak dibagi ke dalam dua jenis yaitu Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak Negara adalah pajak yang pelaksanaan pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Pusat, sedangkan Pajak Daerah, pelaksanaan pemungutannya dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Pelaksanaan pemungutan Pajak Daerah, dimulai ketika diberlakukannya Undang-Undang Darurat Nomor 11 Tahun 1957 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah. Undang-Undang tersebut lahir dalam rangka mendukung pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah 1956. Dalam Undang-Undang Darurat tersebut antara lain diatur mengenai Pajak Daerah yang dapat dipungut oleh Daerah Tingkat I, dan Pajak Daerah yang dapat dipungut oleh Daerah selain Daerah Tingkat I atau Daerah Tingkat II. Dari pembagian kewenangan pemungutan Pajak Daerah tersebut, pajak atas

pertunjukan dan keramaian umum yang selanjutnya dikenal dengan Pajak Hiburan, masuk dalam kewenangan pemungutan oleh Pemerintah Daerah Tingkat II. Namun untuk Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta, karena sejak semula tidak memiliki Daerah Tingkat II dan pada waktu itu bernama Kotapraja Jakarta Raya, pemungutan pajak hiburan dilakukan oleh Pemerintah Kotapraja Jakarta Raya. Dengan demikian secara historis, Pajak Hiburan merupakan salah satu jenis Pajak Asli Daerah.

Pelaksanaan pemungutan Pajak Hiburan di DKI Jakarta pertama kali dilakukan berdasarkan Peraturan Pajak Tontonan Jakarta 1940 (*Bataviasche Vermakelijheidsbelasting Verordening* 1940), kemudian dirubah dengan Peraturan Daerah tanggal 20 April 1968 (LD Tahun 1968, Nomor 104). Sesuai perkembangan keadaan, kemudian diterbitkan kembali perubahan Peraturan Daerah, melalui Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 1971 tentang Penetapan dan Pemungutan Pajak Tontonan dalam wilayah DKI Jakarta. Sepuluh tahun kemudian, dengan pertimbangan adanya perkembangan teknologi dan aneka ragam jenis hiburan, diterbitkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 1981 tentang Penetapan Kembali Peraturan Pajak Tontonan Jakarta dengan nama Pajak Hiburan, sebagai pengganti Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 1971. Pada perubahan ini telah terjadi perubahan istilah dari “Pajak Tontonan” menjadi “Pajak Hiburan”. Pada tahun 1986, dilakukan kembali perubahan melalui Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor I Tahun 1986 tentang Penyelenggaraan Hiburan dan Pajak Hiburan dalam wilayah DKI Jakarta.

Pada tahun 1996, melalui Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Hiburan dan Pajak Hiburan, dilakukan penyempurnaan terhadap Peraturan Daerah Nomor I Tahun 1986. Perubahan Peraturan Daerah lalu dilakukan kembali sejalan dengan adanya perubahan Undang-Undang Darurat Nomor 11 Tahun 1957 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan adanya perubahan undang-undang tersebut maka lahirlah Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Hiburan dan Pajak Hiburan.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 menandai dimulainya reformasi di bidang perpajakan Daerah, khususnya dalam menselaraskan kebijakan perpajakan daerah dengan kebijakan perpajakan nasional, karena selama ini dirasakan terlalu banyak jenis pajak daerah sehingga selain menimbulkan in-efisiensi, juga dengan banyaknya jenis Pajak Daerah ternyata tidak memberikan hasil yang cukup memadai bagi Pemerintah Daerah. Di samping hal tersebut di atas, Pajak Nasional dan Pajak Daerah merupakan suatu sistem Perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga kebijaksanaan perpajakan tersebut dapat memberikan beban yang adil.

Sejalan dengan kebijakan Perpajakan Nasional, maka pembinaan Pajak Daerah harus dilakukan secara terpadu dengan Pajak Nasional, terutama mengenai objek dan Tarif pajak agar antara Pajak Pusat dan Pajak Daerah saling melengkapi. Dua tahun kemudian, seiring kebijakan otonomi daerah yang mulai ditetapkan, dimana daerah-daerah diberikan kewenangan dan kekuasaan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada untuk mengatur dan mengurus urusannya sendiri dalam rangka kemandirian daerah termasuk dalam soal pembiayaan maka terbitlah UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah. Satu tahun kemudian, merujuk pada berlakunya penyelenggaraan kebijakan otonomi daerah yang tertuang dalam UU Nomor 22 Tahun 1999, maka terbitlah UU Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan UU Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-Undang ini menetapkan ketentuan-ketentuan pokok yang memberikan pedoman kebijakan dan arahan bagi Daerah dalam pelaksanaan pemungutan pajak dan retribusi, sekaligus menetapkan pengaturan untuk menjamin penerapan prosedur umum perpajakan Daerah dan Retribusi Daerah.

Perubahan Peraturan Daerah yang mengatur Pajak Hiburan lalu dilakukan kembali sejalan dengan kebijakan berlakunya UU PDRD Nomor 34 Tahun 2000 yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pajak Hiburan dan Penyelenggaraan Hiburan. Perda ini mengatur tentang subjek, objek, dan pembagian Tarif pajak hiburan berdasarkan jenis hiburan, termasuk mekanisme pemungutan dan pokok pembayaran pajak hiburan yang dilakukan

oleh Wajib Pajak hiburan. Mengingat keberadaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai salah satu sumber penerimaan daerah untuk membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah, maka terbit kembali UU Nomor 28 Tahun 2009, menggantikan UU Nomor 34 Tahun 2000. Dalam UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Nomor 28 Tahun 2009, dilakukan beberapa perubahan termasuk berkaitan dengan objek-objek yang dipungut Pajak Hiburan dan pengaturan ulang tarif pemungutan Pajak Hiburan.

Uraian di atas memberikan gambaran bahwa dalam kurun waktu kurang lebih 52 tahun telah terjadi perubahan Peraturan DKI Jakarta tentang Pajak Hiburan sebanyak 8 kali perubahan. Namun satu hal yang tidak berubah pada setiap kali perubahan Peraturan Daerah adalah mengenai tetap mengkaitkan kebijaksanaan pemungutan Pajak Hiburan dengan kebijakan perizinan penyelenggaraan hiburan. Dengan demikian terlihat bahwa Pemerintah Daerah DKI Jakarta ingin tetap mempertahankan peranan fungsi pengaturan dan fungsi budgeteir dalam pemungutan Pajak Hiburan.

#### **4.2.2 Dasar Hukum Pemungutan Pajak Hiburan**

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Daerah No.13 Tahun 2010 tentang Pajak Hiburan menguraikan Pajak Hiburan sebagai pajak atas penyelenggaraan hiburan dengan dipungut bayaran.

Berdasarkan Peraturan Daerah No.13 Tahun 2010 tentang Pajak Hiburan, yang merupakan dasar hukum pemungutan Pajak Hiburan, dapat diuraikan mengenai subjek pajak, objek pajak, dasar pengenaan dan Tarif pajak hiburan sebagai berikut :

1. Objek pajak hiburan adalah penyelenggaraan hiburan, antara lain :
  - a) tontonan film;
  - b) pagelaran kesenian, musik, tari dan / atau busana;
  - c) kontes kecantikan;
  - d) pameran;
  - e) diskotik, karaoke, klab malam, dan sejenisnya;
  - f) sirkus, acrobat, dan sulap;

- g) permainan bilyar, golf, dan bowling;
  - h) pacuan kuda, kendaraan bermotor dan permainan ketangkasan;
  - i) panti pijat, refleksi, mandi uap/spa, dan pusat kebugaran (*fitness center*);
  - j) pertandingan olahraga;
  - k) penyelenggaraan hiburan di tempat keramaian: tempat wisata, taman rekreasi/rekreasi keluarga, pasar malam, kolam pemancingan, komedi putar, kereta pesiar dan sejenisnya.
2. Subjek pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati hiburan
  3. Wajib Pajak hiburan adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan hiburan

#### **4.2.3 Tarif dan Dasar Pengenaan Pajak Hiburan**

Dasar pengenaan Pajak Hiburan adalah jumlah uang yang diterima atau yang seharusnya diterima oleh penyelenggara hiburan. Jumlah uang yang seharusnya diterima termasuk potongan harga dan tiket cuma-cuma yang diberikan kepada penerima jasa hiburan. Dasar pengenaan pajak tersebut kemudian akan menjadi dasar untuk menghitung berapa jumlah Pajak Hiburan yang terutang.

Tarif pajak yang digunakan dalam penghitungan Pajak Hiburan adalah tarif proposional yaitu berupa prosentase yang besarnya berbeda-beda yaitu 5%, 10%, 15% atau 20% tergantung dari jenis hiburannya. Tarif Pajak untuk pertunjukan film di bioskop, pagelaran kesenian, musik, tari dan/atau busana, kontes kecantikan, pameran, sirkus, akrobat, sulap, permainan bilyar, *bowling*, Seluncur Es (*ice skating*), *driving range*, pacuan kuda, kendaraan bermotor, permainan ketangkasan, refleksi dan pusat Kebugaran/*Fitness Center* dan Penyelenggaraan hiburan di tempat keramaian seperti tempat wisata, taman rekreasi/rekreasi keluarga, pasar malam, kolam pemancingan, komidi putar, kereta pesiar adalah sebesar 10% (sepuluh persen). Hampir seluruh jenis hiburan dikenakan tarif 10%. Selain itu tarif pajak untuk pertandingan olah raga adalah sebesar 5% (lima persen) dan untuk permainan golf (*green fee*) dikenakan tarif pajak sebesar 15% (lima belas persen). Tarif pajak tertinggi dikenakan atas jenis hiburan panti pijat, mandi uap, spa, diskotik, karaoke, klab malam, pub, bar, musik hidup (live

music), musik dengan Disc Jockey (DJ) dan sejenisnya yaitu sebesar 20% (dua puluh persen). Penetapan besarnya tarif Pajak Hiburan tentu saja dilakukan dengan berbagai pertimbangan. Salah satunya adalah apakah jenis hiburan tersebut bertentangan dengan nilai budaya bangsa Indonesia ataupun dengan nilai-nilai sosial yang ada.

Cara menghitung besaran pokok Pajak Hiburan adalah dengan mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Sebagai contoh apabila jumlah tiket untuk menikmati suatu pagelaran kesenian adalah sebesar Rp. 50.000,- maka besarnya jumlah tiket tersebut merupakan dasar pengenaan pajak. Sesuai dengan Pasal 7 ayat 2 Perda No, 13 Tahun 2010 tentang Pajak Hiburan, maka besarnya tarif Pajak adalah 10%. Setelah itu tarif pajak sebesar 10% dikalikan dengan dasar pengenaan pajak yaitu sebesar Rp. 50.000,- yaitu didapatkan hasil penghitungan Pajak Hiburan seperti di atas adalah Rp 5.000,- untuk setiap tiketnya.

#### **4.2.4 Mekanisme Pemungutan Pajak Hiburan**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Hiburan dan Pajak Hiburan, pemungutan Pajak Hiburan dilakukan untuk tiga jenis penyelenggaraan hiburan yaitu untuk jenis penyelenggaraan hiburan rutin yang menggunakan tiket tanda masuk, penyelenggaraan hiburan rutin yang tidak menggunakan tiket tanda masuk tetapi menggunakan *bill* sebagai bukti pembayaran dan penyelenggaraan hiburan insidental.

Mekanisme pemungutan Pajak Hiburan dapat dilihat pada Gambar 4.1 di mana sistem pemungutan Pajak Hiburan dibedakan menurut jenis penyelenggaraan hiburannya. Pembagian sistem pemungutan Pajak Hiburan yaitu:

a) Penyelenggara hiburan rutin yang menggunakan tiket tanda masuk

Bagi penyelenggara hiburan rutin yang menggunakan tiket tanda masuk seperti pertunjukan film di bioskop, taman rekreasi, tempat wisata dan sejenisnya mekanisme pemungutan dan pembayaran Wajib Pajak hiburan menggunakan sistem *Official Assessment* dimana fiskus yang memiliki wewenang untuk menentukan berapa besarnya pajak yang terutang yang dikeluarkan oleh fiskus yang dalam hal ini Instansi Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta dengan melalui tahapan Wajib Pajak menyampaikan *stock* cetakan tiket dengan nomor dan seri

berurutan dengan membayar Ongkos Cetak Karcis (OCK) dan mengajukan permohonan legalisasi tiket. Fiskus dalam hal ini Seksi Penetapan melakukan perhitungan dengan menggunakan Nota Perhitungan berdasarkan jumlah tiket yang dipesan dan tarif dari tiket tersebut. Contoh:

Jumlah tiket yang dilegalisasi 100 lembar. Nomor Seri : A.001 s/dA.100

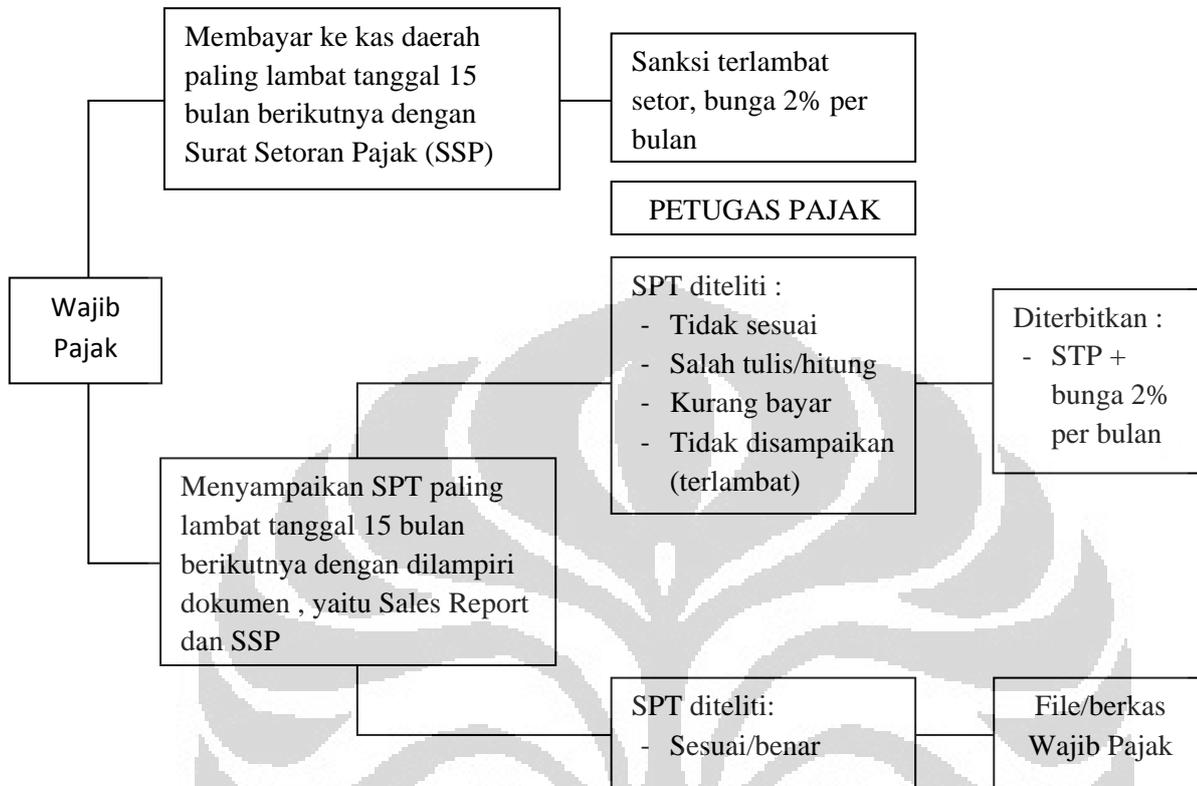
Tarif PHI sesuai Perda No.7 Tahun 1998 Pasal 12 = 15%

PHI yang harus disetor =  $1000 \times \text{Rp}.20.000,- \times 15\% = \text{Rp } 3.000.000$

Pihak DPP DKI Jakarta dalam hal ini Seksi Penetapan melakukan perhitungan dan menerbitkan surat ketetapan sebagai sarana yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk menyetorkan jumlah kewajibannya ke Kas Daerah Selanjutnya Seksi Penetapan melakukan pencatatan/pembukuan dan administrasi pengambilan tiket dan melakukan koordinasi dengan Seksi Pendataan dan Pemeriksaan.(P-2). Seksi Pendataan dan Pemeriksaan selanjutnya melakukan pengawasan dilapangan atas penjualan tiket untuk mencegah terjadinya penyeludupan pajak melalui penjualan tiket Non Perporasi. Di samping itu juga melakukan pemeriksaan terhadap persediaan tiket yang telah diperporasi serta melakukan pembinaan terhadap Wajib Pajak untuk segera melakukan pengambilan tiket dan melegalisasi tiket kembali sebelum persediaan yang ada terjual habis.

b) Penyelenggaraan hiburan rutin yang tidak menggunakan tiket tanda masuk :

Untuk kegiatan penyelenggaraan rutin yang tidak menggunakan tiket tanda masuk seperti penyelenggaraan diskotik, musik hidup, karaoke, klab malam, ruang musik (*music room*), balai gita (*singing hall*), pub, ruang selesa music (*music lounge*), klub eksekutif (*executive club*) dan sejenisnya, sistem pemungutan pajak berdasarkan *Self Assesment*, dimana Wajib Pajak diberi wewenang dan kepercayaan serta tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dengan sistem *Self Assesment* tersebut Wajib Pajak berkewajiban untuk melakukan pembayaran setiap bulannya ke Kantor Kas Daerah dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilampirkan dengan laporan penerimaan harian kepada Dinas Pendapatan Daerah dalam hal ini Seksi Penagihan. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada gambar berikut ini



**Gambar 4.2 Mekanisme Pemungutan dan Pembayaran Pajak Hiburan**

Sumber : Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

### 4.3 Gambaran Umum Sistem *Online* dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta

Peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan adalah 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 dan Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 182 Tahun 2008 tentang koordinasi *online system* atas data transaksi pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran melalui proses perizinan. Peraturan ini disusun dengan beberapa pertimbangan antara lain:

- a. Perlu dilaksanakannya pengawasan pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran ke dalam jaringan sistem informasi Pemerintah Daerah.
- b. Sebagai salah satu usaha untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Daerah khususnya dari Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran.
- c. Agar pelaksanaan sistem *online* tersebut dapat berjalan secara optimal.

Penggunaan sistem *online* dilakukan dengan tujuan memudahkan pengawasan dalam pemungutan Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran sebagai bentuk upaya Pemerintah Daerah agar dapat memonitor transaksi harian dari Wajib Pajak yang bersangkutan. Gubernur dalam hal ini Kepala Dinas Pelayanan Pajak berwenang menghubungkan sarana perangkat dan sistem informasi pendapatan daerah secara *online* ke dalam sarana dan sistem informasi pembayaran Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Restoran yang dimiliki Wajib Pajak.

#### **4.3.1 Pengertian Sistem *Online* Pajak Daerah**

Sistem *Online* Pajak Daerah adalah sistem yang menghubungkan antara terminal transaksi omzet Wajib Pajak dengan sistem monitoring omzet Wajib Pajak yang dikelola oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Sistem *online* ini merupakan sarana perangkat dan sistem informasi DPP yang dapat menghubungkan secara langsung dengan perangkat dan sistem pembayaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

#### **4.3.2 Maksud dan Tujuan dari Penggunaan Sistem *Online***

Sistem *online* dibuat dengan maksud dan tujuan tertentu. Maksud dan tujuan yang dimaksud antara lain:

- a. Maksud dari penggunaan sistem *online* adalah melaksanakan monitoring pengawasan data omzet Wajib Pajak melalui sistem *online*.
- b. Tujuan dari penggunaan sistem *online* adalah terhimpunnya data transaksi omzet Wajib Pajak sebagai dasar pengenaan pajak secara *online*.

Maksud dan tujuan utama dari penggunaan sistem *online* menitikberatkan pada peningkatan pengawasan atas data transaksi Wajib Pajak. Dari data transaksi yang dikirimkan secara *online* Pemprov DKI dalam hal ini Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta dapat mengetahui jumlah transaksi harian dari Wajib Pajak tersebut

untuk kemudian dijadikan dasar dalam menghitung besarnya jumlah Pajak Hiburan yang terutang.

#### 4.3.3 Manfaat Sistem *Online* untuk Wajib Pajak

Pelaksanaan sistem *online* ini masih terbilang belum berjalan secara optimal. Salah satu penyebabnya adalah masih sedikitnya jumlah Wajib Pajak Hiburan yang telah setuju menggunakan sistem ini. Faktor yang dapat mendorong Wajib Pajak akan menyetujui menggunakan sistem *online* adalah dengan memberikan keistimewaan berupa kemudahan-kemudahan yang akan diperoleh. Manfaat sistem *online* untuk Wajib Pajak antara lain:

- Mendapatkan izin pembebasan dan kewajiban untuk melakukan legalisasi bon dan atau *bill*.
- Terhindar dari sanksi 2% akibat bon dan atau *bill* tidak diporporasi.
- Tidak akan ada pemeriksaan sepanjang tidak terindikasi adanya kekurangan bayar.
- Mengurangi beban waktu, tenaga dan biaya operasional bagi Wajib Pajak Daerah dalam pengadaan bon dan atau *bill*.
- Tidak perlu melampirkan tembusan bon dan atau *bill* pada saat menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD).
- Meningkatkan penerapan *self assessment system* Pajak Daerah.
- Dalam pelaksanaan sistem *online* Pajak Daerah, Wajib Pajak Daerah tidak dipungut biaya.

Manfaat-manfaat yang disebutkan di atas diharapkan dapat mendorong untuk mau mengikuti himbuan Pemerintah untuk menggunakan sistem *online* sehingga dapat membantu DPP DKI Jakarta dalam melakukan pengawasan secara langsung.

#### 4.3.4 Kewajiban dan Larangan Wajib Pajak

Wajib Pajak Hiburan yang telah setuju untuk menggunakan sistem *online* kemudian harus memenuhi semua kewajiban dan tidak melakukan hal-hal yang dilarang sesuai dengan PerGub No.22 Tahun 2006 yaitu:

- a. Kewajiban
  - Memasukkan data setiap transaksi pembayaran
  - Menjaga perangkat dan sistem pengawasan pembayara Pajak Daerah

- Melaporkan apabila sistem aplikasi tidak berjalan dengan baik
- Memberitahukan kepada Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta apabila Wajib Pajak Daerah akan menambah atau mengurangi perangkat sistem pembayaran Pajak Daerah.

b. Larangan

- Wajib Pajak Daerah tidak berhak untuk mengubah data yang berada pada sistem atau perangkat yang dipasang oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta.

Apabila Wajib Pajak tidak mematuhi kewajiban tersebut maka terhadap Wajib Pajak akan dikenakan sanksi sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

#### 4.3.5 Konsep Teknis Sistem *Online*

Penggunaan sistem *online* sebelum diimplementasikan terlebih dahulu disosialisasikan bagaimana mekanismenya. Konsep teknis dari sistem *online* antara lain:

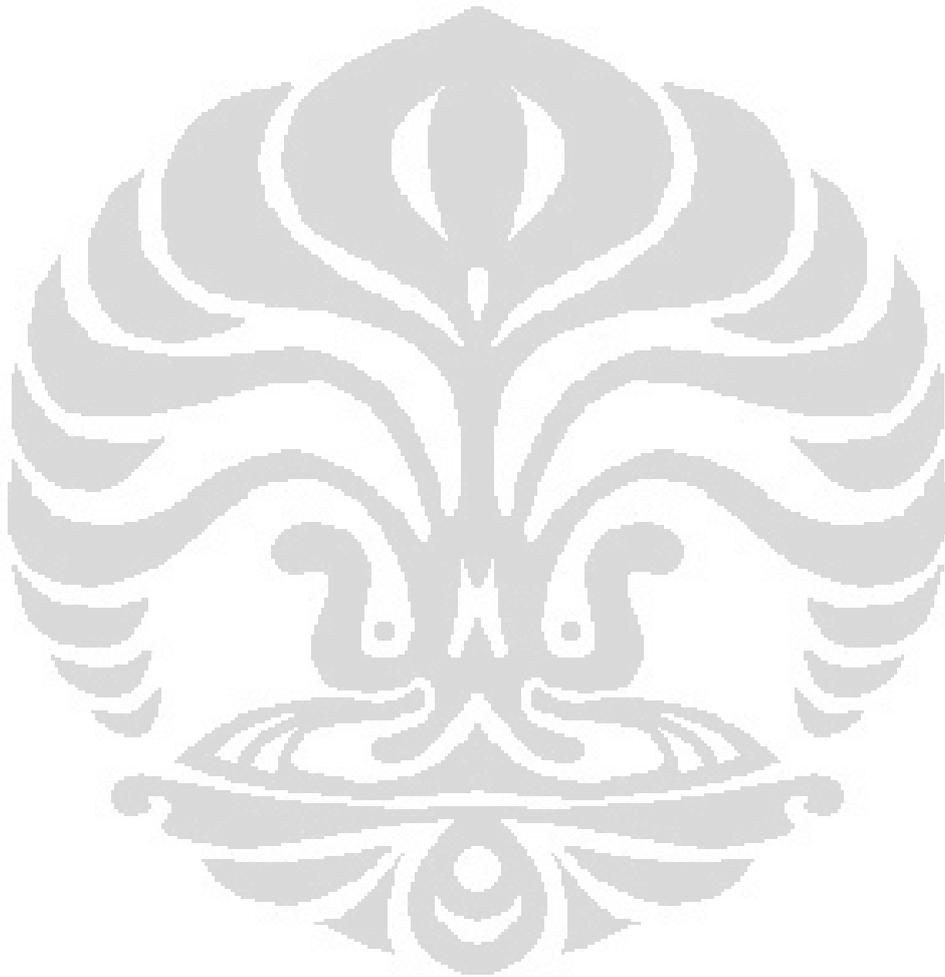
- Ambil – Kirim – Simpan (AKS).
- Tidak akan mengganggu sistem yang dimiliki oleh Wajib Pajak.
- Tidak semua data yang ada pada Wajib Pajak akan diambil.

Untuk Wajib Pajak Hiburan data-data yang akan diambil adalah:

1. *Room Charge*;
2. Harga tanda masuk/tarif/*minimum charge/cover charge/first drink* dan sejenisnya;
3. *Food and Beverage*;
4. *Service charge*;
5. Tanggal dan jam transaksi;
6. Nomor *cash register/payment point*;
7. Kode kasir;
8. Discount;
9. Penerimaan lainnya yang dikategorikan sebagai pembayaran.

AKS (ambil - kirim - simpan) merupakan gambaran ringkas mengenai konsep sistem *online* ini secara keseluruhan. Data transaksi yang ada pada Wajib Pajak akan diambil oleh pihak yang diberikan wewenang, misalnya manajer lapangan, untuk kemudian dikirimkan melalui alat perekam yang dipasang ke server yang

dimiliki oleh DPP. Setelah data transaksi diterima oleh DPP selanjutnya data tersebut akan disimpan untuk kemudian dijadikan dasar penghitungan besarnya Pajak Hiburan.



## BAB 5

### **Analisis Efektivitas Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

#### **5.1 Analisis Efektivitas Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Pajak Hiburan merupakan salah satu jenis Pajak Daerah yang memiliki sumber dari Pendapatan Asli Daerah. Kontribusi Pajak Hiburan tidak terlalu besar akan tetapi cukup signifikan bagi penerimaan pemerintah Daerah. Pajak Hiburan dalam proses pemungutannya sama dengan jenis-jenis Pajak Daerah lainnya, yang mana tidak lepas dari hambatan ataupun kendala yang dapat menyebabkan hilangnya potensi penerimaan dari Pajak Hiburan sehingga berakibat pada penerimaan yang tidak optimal. Tabel 1.1, yaitu tentang potensi Pajak Hiburan di DKI Jakarta, memperlihatkan bahwa terdapat 1.024 Wajib Pajak Hiburan yang terdiri dari beberapa jenis hiburan sebagaimana yang terdaftar di Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Angka tersebut, hanya merupakan total dari bisnis hiburan yang terdaftar di Dinas Pelayanan Pajak. Namun belum dapat dikatakan angka pasti dari total keseluruhan Wajib Pajak Hiburan di DKI Jakarta, mengingat DKI Jakarta adalah ibukota negara dan pusat perekonomian, sehingga kemungkinan adanya jenis hiburan yang tidak terdaftar dan dikenakan pajak itu sangat besar. Potensi Pajak Hiburan yang ada dari 1.024 Wajib Pajak Hiburan yang terdaftar di Dinas Pelayanan Pajak adalah sebesar Rp. 375.997.799.250. Pemerintah Daerah DKI Jakarta menetapkan target penerimaan Pajak Hiburan tahun 2010 adalah sebesar Rp. 270 M dan terealisasi sebesar Rp. 296,593 M atau sebesar 109% dari target yang ditetapkan. Terlihat adanya perbedaan yang cukup besar antara potensi dan penerimaan Pajak Hiburan di DKI Jakarta. Hal tersebut disebabkan karena kurang tergalinya potensi Pajak Hiburan di DKI Jakarta. Faktor utama yang mendukung rendahnya penerimaan Pajak Hiburan ialah tidak patuhnya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta lemahnya sistem pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak.

Sistem *online* merupakan sistem baru yang ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan memperkuat sistem pengawasan yang dilakukan oleh

Dinas Pelayanan Pajak. Sampai saat ini tercatat sudah 15 Wajib Pajak Hiburan dengan total 64 outlet yang menggunakan sistem *online*. Jumlah tersebut tentu sangat jauh apabila dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak Hiburan yang tercatat, yaitu sebesar 1.024 Wajib Pajak. Wajib Pajak Hiburan yang sudah menggunakan sistem *online* ditunjukkan pada tabel 5.1

**Tabel 5.1 Daftar Wajib Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta yang Menggunakan Sistem *Online***

No	Wajib Pajak
1	Group Ancol
2	Group Blitz Megaplex
3	Group Cineplex XXI
4	Group Happy Puppy Karaoke Keluarga
5	Kidzania
6	DS Place
7	Score Billiard
8	Karaoke New Unicorn
9	Lime Light Family Karaoke & Cafe
10	Skylift TMII
11	Snowbay Waterpark
12	Top Gun
13	X KTV
14	X2
15	Top Gun

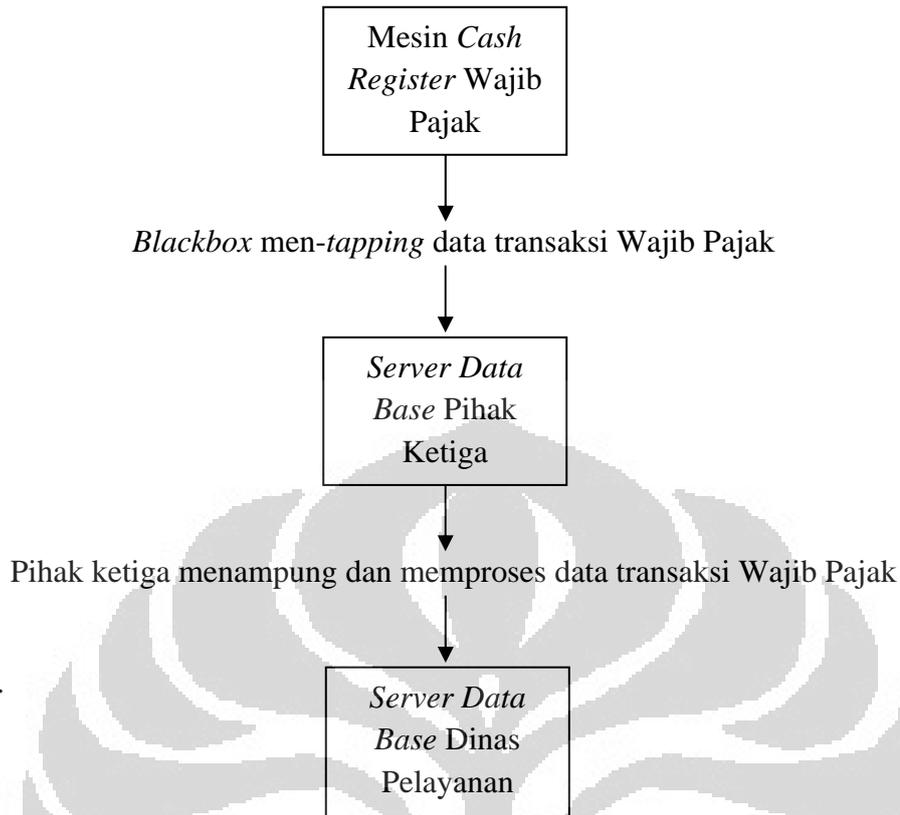
*Sumber: Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta*

Kebijakan sistem *online* tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 yang kemudian diubah dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 92 Tahun 2011 yaitu tentang pelaksanaan *online system* atas pelaporan data transaksi usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir. Peraturan ini menjelaskan mengenai pengertian dan mekanisme pelaksanaan sistem *online*.

Sistem *online* merupakan suatu terobosan baru dalam dunia perpajakan. Sistem ini ditujukan untuk mengurangi *loophole* dalam proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Seperti yang dikatakan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Latar belakang sistem online ini adalah merupakan suatu kontrak kinerja antara kepala DPP dengan Gubernur. Seperti kita tau kalau loophole yang ada dalam pemungutan Pajak Daerah ini cukup besar karena sistem pengawasannya masih lemah. Selama ini yang jadi patokan kita cuma SPTPD yang disampaikan WP aja. Tapi kita ga punya pembanding untuk membuktikan kepatuhan WP. Seperti misalnya kalo kita makan di restoran, apa kita pernah ngirim bon/bill dari transaksi kita? Bon/bill yang kita kirimkan ke DPP itu berguna untuk membandingkan SPTPD yang disampaikan WP dengan kenyataan di lapangan. Loophole itu yang berusaha untuk diminimalisir oleh Gubernur dengan membuat suatu kontrak kinerja dengan kepala dinas yang diwujudkan dalam sistem online.”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Cara kerja sistem online ini terbagi menjadi dua. Cara pertama adalah dengan cara menghubungkan peranti keras yang digunakan oleh Wajib Pajak Hiburan untuk menginput data – data transaksi (*cash register*) dengan *blackbox* yang disediakan oleh DPP melalui kerjasama pihak ketiga. *Blackbox* tersebut berfungsi untuk melakukan *tapping* data – data transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak Hiburan kemudian terkirim ke server *database* pihak ketiga. Data transaksi tersebut akan ditampung dan diolah oleh pihak ketiga baru kemudian diteruskan ke Dinas Pelayanan Pajak seperti ditunjukkan gambar 5.1.



**Gambar 5.1 Proses Aliran Data Sistem Online**

*Sumber : hasil olahan peneliti*

Cara kedua adalah dengan menyediakan perangkat PC (*personal computer*) di *outlet – outlet* Wajib Pajak Hiburan yang sudah mengikuti sistem *online*. Wajib Pajak Hiburan harus menginput secara manual data – data transaksi mereka setiap hari di PC tersebut lalu kemudian dikirimkan ke server *database*. Perbedaan antara menggunakan *blackbox* dan PC adalah ketika menggunakan *blackbox* data transaksi yang dikirimkan bersifat *real time*, yaitu data langsung masuk ke server *database*. Sedangkan bila menggunakan PC adalah data tersebut baru dikirimkan ketika Wajib Pajak Hiburan menginput data transaksi yang sudah terjadi seperti yang dijelaskan oleh Wisnu Hardi Wintoro, staf XXI Cineplex,

*“Cara kerjanya pegawai kita harus input secara manual semua data penjualan pada hari itu ke PC baru nanti data itu dikirim ke database. Jadi PC ini ga langsung berhubungan sama sistem kita.”*  
(wawancara mendalam 17 Februari 2012)

Sistem *online* mulai berjalan pada tahun 2009 dan diimplementasikan pada Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Parkir. Namun jenis Pajak yang sudah berjalan menggunakan sistem *online* baru Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Hotel saja. Pada penelitian ini peneliti akan menganalisis efektivitas sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta berdasarkan teori efektivitas organisasi *7s Frameworks* yang dikemukakan oleh McKinsey. Pada teori *7s Frameworks* terdapat tujuh dimensi untuk menentukan apakah suatu organisasi sudah efektif atau belum. Tujuh dimensi yang digunakan adalah strategi, struktur, sistem, staf dan kemampuan. Berikut penjelasan dari masing – masing dimensi.

### **5.1.1 Analisis Strategi pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Strategi adalah cara untuk mencapai sasaran dan tujuan jangka panjang dari sebuah organisasi dan proses adopsi rangkaian tindakan serta pengalokasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan. Strategi ini diperlukan untuk mengelola organisasi, tidak hanya dalam ruang lingkup internal tapi juga ruang lingkup eksternal dari organisasi tersebut.

Strategi yang diterapkan pada sistem *online* tentunya ditujukan untuk mencapai sasaran dan tujuan dari sistem *online* itu sendiri, yaitu untuk melakukan pengawasan terhadap data transaksi Wajib Pajak untuk mengurangi kemungkinan hilangnya potensi penerimaan pajak. Analisis strategi pada efektivitas sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi dua indikator, yaitu perencanaan dan pengambilan keputusan.

Rangkaian proses perencanaan sistem *online* yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dimulai dari proses pengadaan perangkat pendukung sistem *online* yang meliputi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem *online*. Tentunya Dinas Pelayanan Pajak tidak bisa secara gegabah dalam mengeluarkan investasi untuk mengimplementasikan sistem *online* karena harus memperhitungkan *cost* dan *benefit* yang dihasilkan. Melalui suatu kajian kelayakan yang dilakukan pada tahun 2007 maka diputuskan pola pengadaan perangkat pendukung sistem *online* yang direkomendasikan adalah melalui pengadaan jasa sewa layanan sistem

*online*. Jasa sewa layanan berarti dilakukan oleh pihak ketiga (*third party*) dan kerjasamanya berbentuk kontrak Tahun Jamak. Hal ini senada dengan penjelasan yang diberikan oleh Purika, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut,

*“Dalam sistem online ini kita (Dinas Pelayanan Pajak) bekerja sama dengan pihak ketiga. Tugasnya pihak ketiga itu mulai dari nyediain hardware dan software yang kita butuhin sampe meng-handle data. Ibaratnya kita tau bereslah. Sistemnya itu data masuk ke pihak ketiga, baru kemudian masuk ke server kita. (wawancara mendalam, Rabu 14 Desember 2011)*

Kajian yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta juga menetapkan fungsi – fungsi yang harus dimiliki oleh pihak ketiga sebagai berikut:

- a. Adanya alat penghimpun data transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak  
Alat penghimpun data transaksi merupakan salah satu perangkat pendukung dalam sistem *online*. Alat tersebut berupa sebuah kotak yang disebut *blackbox* yang dihubungkan dengan mesin *cash register* Wajib Pajak untuk men-*tapping* data transaksi Wajib Pajak.
- b. Adanya *data center* untuk menghimpun dan mengolah data hasil transaksi Wajib Pajak  
Pihak ketiga harus memiliki *data center* yang berfungsi untuk menghimpun dan mengolah data transaksi Wajib Pajak. Data transaksi yang telah diolah oleh pihak ketiga nanti akan diteruskan ke Dinas Pelayanan Pajak.
- c. Tersedianya jaringan komunikasi data  
Jaringan komunikasi data akan menghubungkan Wajib Pajak, pihak ketiga dan Dinas Pelayanan Pajak. Jaringan komunikasi data berfungsi untuk mengirimkan data transaksi Wajib Pajak ke server *database* pihak ketiga lalu diteruskan ke Dinas Pelayanan Pajak.
- d. Tersedianya *software* dan aplikasi yang digunakan untuk menghimpun dan mengelola data

*Software* dan aplikasi digunakan pihak ketiga untuk mengolah data transaksi Wajib Pajak dan kemudian data transaksi yang sudah diolah akan diteruskan ke Dinas Pelayanan Pajak

- e. Tersedianya *call center* yang akan digunakan dalam pelayanan *trouble shooting*

*Call center* berfungsi sebagai tempat untuk melayani keluhan yang dialami oleh Wajib Pajak. Dengan keberadaan *call center* ini diharapkan pihak ketiga dapat merespon dan membantu Wajib Pajak yang mengalami gangguan teknis dengan perangkat pendukung sistem *online* dengan cepat.

- f. Tersedianya *engineering system* dan *management system*

Rumusan dari fungsi – fungsi yang harus dimiliki oleh pihak ketiga tersebut membuktikan bahwa Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sudah melakukan perencanaan dengan baik.

Rangkaian proses selanjutnya adalah penetapan jenis pajak dan jumlah Wajib Pajak yang akan di-*online*-kan. Penetapan jenis pajak yang akan menggunakan sistem *online* sudah ditentukan dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2006 yang kemudian dirubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan *Online System* Atas Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir. Hal ini dipertegas juga dengan pernyataan Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta,

*“Online sistem kan ada 4 jenis ya. Restoran, hiburan, hotel dan parkir. Klo hiburanya kita emang baru sedikit. Nanti saya tunjukkan data – data WP-nya. Klo ga salah ada Time zone, Blitz, XXI.”*  
(wawancara mendalam, Senin 19 Desember 2011)

Pada tahap I pelaksanaan sistem *online*, Dinas Pelayanan Pajak menargetkan untuk menjaring 800 Wajib Pajak Restoran, Hiburan, Hotel dan Parkir. Namun sampai bulan Desember tahun 2011 Wajib Pajak yang baru terjaring adalah sebanyak 400 Wajib Pajak, dengan 64 Wajib Pajak diantaranya merupakan Wajib Pajak Hiburan. Pencapaian tersebut tentunya sangat rendah. Dinas Pelayanan Pajak sendiri membagi Wajib Pajak menjadi tiga kriteria

berdasarkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban. Tiga kriteria tersebut adalah:

- a. Wajib Pajak kategori merah  
Wajib Pajak yang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (menyetor dan melaporkan hasil penerimaan) masih jauh dari potensi *real* yang mereka terima (tingkat kepatuhannya sangat rendah).
- b. Wajib Pajak kategori kuning  
Wajib Pajak yang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah mendekati potensi *real* yang mereka terima (tingkat kepatuhannya menengah – rendah).
- c. Wajib Pajak kategori hijau  
Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya hampir sama dengan potensi *real* yang mereka terima (tingkat kepatuhannya sangat baik).

Kebanyakan Wajib Pajak yang bersedia untuk mengikuti sistem *online* adalah Wajib Pajak yang masuk dalam kategori hijau. Hal ini dikemukakan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Dari sisi penerimaan kecenderungan WP yang bersedia online adalah WP patuh.”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Hal ini tentu bertentangan dengan harapan dari Dinas Pendapatan Pajak. Karena sesuai dengan tujuan penerapan sistem *online*, untuk memperkuat proses pengawasan data transaksi Wajib Pajak maka Wajib Pajak yang diharapkan menerapkan sistem *online* adalah Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya masih rendah.

*“Harapan kita sebetulnya WP yang setengah patuh, artinya gini, WP sebetulnya patuh tapi beberapa titik tertentu dia juga menunda pembayaran atau tidak melaporkan yang sesungguhnya tapi pada saat sebelum pemeriksaan dia akan membetulkan SPTPD. Tapi dengan online seperti ini kan tidak bisa lagi karena menutup segala peluang. Bahkan nanti kalau sudah jalan semua yang tadinya kurang patuh tidak ada peluang lagi untuk menyelundupkan walaupun nanti*

*perkembangannya dia mungkin memiliki transaksi diluar itu, e commerce dan lain – lain, transaksi tidak tercatat secara langsung. Karena yang dimonitor adalah cash register. Kalau ada transaksi tidak melalui cash register maka tidak tercatat. Tapi setiap transaksi yang melalui cash register yang sudah di onlinekan pasti tercatat.”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Strategi yang diterapkan oleh Dinas Pelayanan Pajak untuk menjaring Wajib Pajak kategori kuning dan merah yang tidak mau di-online-kan adalah dengan menjalin kerjasama antar lembaga. Kerjasama antar lembaga dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta dengan Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta dalam bentuk perizinan usaha. Dinas Pariwisata mensyaratkan setiap Wajib Pajak yang akan mengajukan permohonan untuk pemberian izin baru ataupun perpanjangan izin usaha di bidang restoran, hiburan dan hotel harus menandatangani surat kesediaan untuk menerapkan sistem *online* pada alat pencatat transaksi mereka. Hal ini dikemukakan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Kita secara organisasi ada kerjasama/keterkaitan dengan dinas pariwisata yang menerbitkan perijinan usaha restoran, hotel atau hiburan. Jadi ada persyaratan bagi WP baru yang akan membuka pada saat mengurus perijinannya, sebelum diterbitkan ijin dia harus menyatakan kesediaan untuk dionlinekan. Kalo tidak setuju maka tidak keluar surat ijin usahanya. Bagi WP yang sudah terlanjur buka usaha dan belum dionline pada saat ingin memperpanjang ijin usahanya disyaratkan harus bersedia untuk dionlinekan.”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta,

*“Strategi yang diterapkan DPP untuk menjaring lebih banyak WP untuk ikut sistem online ini dalam pergub kita kerjasama, dalam arti sanksinya bukan sanksi di pajak, tapi pertimbangan ijin usaha selanjutnya. Tapi itu cuma sebagai pertimbangan aja, dalam kenyataannya belum berjalan.”*  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)

Dengan kerjasama antar lembaga pemerintahan itu diharapkan dapat memaksa Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *online* apabila masih ingin menjalankan usahanya.

Mengenai pengambilan keputusan yang terkait dengan penerapan sistem *online* dapat dilihat pada saat memproses permintaan Wajib Pajak untuk memperoleh dispensasi dari kewajiban melegalisasi bon/bill. Proses administrasi yang ditempuh melibatkan berbagai bidang namun pengambilan keputusan tetap dipegang oleh Kepala Dinas Pelayanan Pajak, seperti yang diungkapkan Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Tapi dengan online mereka tidak perlu mengajukan permohonan lagi, tidak perlu diperiksa lagi, tapi dengan menandatangani surat pernyataan kesediaan dionlinekan. Atas dasar itu nanti bidang pengendalian langsung mengusulkan/memproses surat keputusan kepala dinas tentang pembebasan legalisasi bon/bill penjualan. Proses itu pasti melalui proses verbal, melalui bidang peraturan dan penyuluhan, inforda, sampai pengambilan keputusan oleh kepala dinas”*

*(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)*

Pernyataan Edi Sumantri di atas menjelaskan bahwa keputusan pembebasan Wajib Pajak dari kewajiban legalisasi bon/bill tetap dipegang oleh Kepala Dinas Pelayanan Pajak.

### **5.1.2 Analisis Struktur pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Organisasi adalah sesuatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu, sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing – masing yang sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan batas – batas yang jelas sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya. Agar kinerja suatu organisasi berjalan dengan efisien dan efektif ada indikator – indikator yang harus dipenuhi dalam struktur organisasi tersebut. Indikator – indikator tersebut adalah pembagian kerja, koordinasi antar bidang dalam organisasi tersebut serta desentralisasi dan sentralisasi.

- a. Pembagian kerja

Pembagian kerja pada implementasi sistem *online* dimulai dari proses perencanaan sistem *online* itu sendiri. Pada tahap ini petugas pajak akan melakukan pendekatan kepada Wajib Pajak yang akan berpartisipasi pada program sistem *online* dan meminta kesediaan Wajib Pajak untuk mengintegrasikan *cash register* mereka dengan perangkat pendukung sistem *online* yang berupa *blackbox*. Wajib Pajak yang bersedia sistemnya diintegrasikan dengan perangkat pendukung sistem *online* akan diminta untuk menandatangani surat pernyataan kesediaan untuk di-*online*-kan, seperti yang dikatakan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Apabila WP bersedia nanti mereka akan menandatangani surat pernyataan kesediaan untuk dionlinekan”  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)*

Petugas pajak yang bertugas melakukan pendekatan adalah petugas pajak yang bertugas di lapangan dan memiliki hubungan dekat dengan Wajib Pajak, yaitu petugas – petugas dari bagian Unit Pelaksana Tugas. Hal ini dijelaskan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“...karena kita kan orang teknis, jadi kurang kenal dengan WP. Karena yang banyak berhubungan langsung temen – temen yang di lapangan.”  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Proses selanjutnya adalah proses pelaksanaan. Pada proses ini pihak ketiga bersama petugas dari Bidang Sistem Informasi Daerah akan mendatangi Wajib Pajak yang sudah menyatakan kesediaannya untuk memasang perangkat pendukung sistem *online*. Hal ini dijelaskan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Pada saat pelaksanaanpun tidak dilepas seperti itu saja. Walaupun pihak ketiga yang akan melakukan online tadi sudah memiliki atau membawa surat pernyataan kesediaan untuk dionlinekan dari Wajib Pajak tapi pada saat pelaksanaan setelah dia menang kontrak dan lain lain dia melakukan langsung pemasangan dengan didampingi juga oleh*

*petugas DPP, baik petugas inforda atau petugas pemeriksa sehingga berjalan lancar”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Berdasarkan penjelasan di atas terlihat bahwa dalam implementasi sistem *online*, Dinas Pelayanan Pajak sudah melakukan pembagian kerja dengan baik sesuai dengan tugas dan kewenangan masing – masing bagian yang ada di Dinas Pelayanan Pajak.

b. Koordinasi antar bidang

Koordinasi antar bidang pada implementasi sistem online terjadi terkait dengan hak Wajib Pajak dalam memperoleh dispensasi pembebasan dari kewajiban melegalisasi bon/bill penjualan. Ketika Wajib Pajak memutuskan untuk menerapkan sistem online dalam sistem *cash register* bisnis mereka, maka Wajib Pajak dapat dibebaskan dari kewajibannya dalam melegalisasi bon/bill penjualan. Pembebasan dari kewajiban tersebut terjadi karena selama ini sistem pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak mengacu kepada bon/bill Wajib Pajak yang digunakan untuk menghitung omzet dari Wajib Pajak yang bersangkutan. Ketika Dinas Pelayanan Pajak mengganti sistem pengawasan mereka dari legalisasi bon/bill penjualan atau disebut sistem manual ke sistem *online* maka Wajib Pajak tidak perlu lagi melegalisasi bon/bill mereka.

Namun Wajib Pajak tidak bisa begitu saja melepaskan kewajiban mereka, ada proses administrasi yang harus dilalui dulu sebelum Wajib Pajak terbebas dari kewajiban melegalisasi bon/bill. Berikut penuturan Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“...dengan menandatangani surat pernyataan kesediaan dionlinekan. Atas dasar itu nanti bidang pengendalian langsung mengusulkan/memproses surat keputusan kepala dinas tentang pembebasan legalisasi bon/bill penjualan. Proses itu pasti melalui proses verbal, melalui bidang peraturan dan penyuluhan, inforda, sampai kepala dinas.”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Berdasarkan keterangan tersebut dapat dilihat bahwa dalam proses administrasi yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak untuk membebaskan Wajib Pajak dari kewajibannya melegalisasi bon/bill terjadi koordinasi antar bidang yang ada di Dinas Pelayanan Pajak, bahkan sampai melibatkan Kepala Dinas Pelayanan Pajak.

c. Desentralisasi dan sentralisasi

Proses desentralisasi yang terdapat dalam implementasi sistem *online* terjadi dalam penetapan Wajib Pajak yang akan mengikuti sistem *online*. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 92 Tahun 2011 dalam pasal 5 ayat (4) menyebutkan bahwa penetapan Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir ditetapkan oleh Kepala Dinas Pelayanan Pajak. Pada pelaksanaannya penetapan ini dilakukan oleh petugas pajak yang bertugas di lapangan, dalam hal ini petugas yang berasal dari Unit Pelaksana Tugas seperti diungkapkan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“...karena pemilihan WP itu berdasarkan rekomendasi petugas pajak.”  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)*

Desentralisasi wewenang tersebut ditujukan untuk membuat keputusan yang lebih baik karena pengambilan keputusan dilakukan oleh pihak yang lebih dekat dengan masalah. Penetapan Wajib Pajak yang akan mengikuti sistem *online* dilakukan oleh petugas pajak yang berada di lapangan karena petugas pajak yang ada di lapangan dianggap lebih mengetahui mengenai Wajib Pajak mana yang dianggap cocok untuk menerapkan sistem *online*.

Sentralisasi wewenang yang diterapkan di Dinas Pelayanan Pajak dapat dilihat pada pengambilan keputusan menyangkut pembebasan kewajiban Wajib Pajak dalam melegalisasi bon/bill penjualan. Pengambilan keputusan ini dilakukan oleh Kepala Dinas. Wajib Pajak harus menempuh beberapa proses administrasi yang dilakukan oleh beberapa bidang sebelum dibebaskan dari kewajiban melegalisasi bon/bill penjualan, namun pengambilan keputusan apakah Wajib Pajak dapat dibebaskan atau tidak tetap dilakukan oleh Kepala Dinas, seperti yang diungkapkan oleh Edi

Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng  
Provinsi DKI Jakarta

*“Proses itu pasti melalui proses verbal, melalui bidang peraturan dan penyuluhan, inforda, sampai pengambilan keputusan oleh kepala dinas”*

*(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)*

### **5.1.3 Analisis Sistem pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Sistem dalam pengelolaan pajak daerah merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi sistem pendataan/pendaftaran, pelaporan, penghitungan dan penetapan pajak, penyetoran/penagihan pajak dan penyelesaian sengketa pajak. Sistem pengelolaan Pajak Daerah yang menjadi acuan Dinas Pelayanan Pajak adalah Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah (KUPD). KUPD tersebut mengatur sistem pengelolaan pajak daerah mulai dari jenis pajak yang dipungut, pendaftaran Wajib Pajak, sistem pemungutan pajak, pembayaran pajak, penagihan pajak, penyitaan, pelelangan, dan keberatan dan banding.

Sistem *online* mempunyai beberapa peran dalam rangkaian kegiatan pengelolaan pajak daerah. Peran sistem *online* yang pertama adalah dalam rangkaian pemungutan pajak. pelaporan pajak. Sistem pemungutan pajak daerah yang diterapkan di Indonesia terdiri dari tiga sistem, yaitu

- a. *Self assesment system*;
- b. *Official assesment system*; dan
- c. *Withholding system*

Pemungutan Pajak Hiburan menganut sistem *self assesment* dimana Wajib Pajak harus menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Ketika Wajib Pajak setuju untuk menghubungkan sistem *cash register* mereka dengan sistem *online* maka segala data transaksi usaha Wajib Pajak langsung masuk ke Dinas Pelayanan Pajak. Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 92 Tahun 2011 pasal 2 ayat (1) yang menyatakan bahwa Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir yang pajaknya dibayar sendiri, wajib melaporkan dan menyampaikan data transaksi usahanya kepada Dinas Pelayanan Pajak. Proses pelaporan ini juga dijelaskan

dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang KUPD pada pasal 6 ayat (8) yang isinya Wajib Pajak atau Penanggung Pajak, melaporkan data transaksi usahanya yang merupakan objek Pajak Daerah melalui *online system*. Peran sistem *online* dalam proses pelaporan pajak juga diungkapkan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Tapi setiap transaksi yang melalui cash register yang sudah di onlinekan pasti tercatat”*  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Sistem *online* memungkinkan pengiriman data-data transaksi secara *real time*. Pengiriman data transaksi secara *real time* tersebut memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan data transaksi mereka yang selama ini mereka lampirkan dalam bentuk *hard copy* (bon dan bill) menjadi bentuk *soft copy* (data komputer) langsung ke Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Selain berperan dalam proses pelaporan pajak, sistem *online* juga berperan dalam proses pengawasan. Pada sistem *self assesment* ini tugas petugas pajak hanya untuk mengawasi saja, apakah Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yang disampaikan oleh Wajib Pajak sudah benar atau belum. Selama ini petugas pajak melakukan pengawasan terhadap SPTPD dengan cara membandingkan omzet transaksi usaha yang dilaporkan dalam SPTPD dengan bukti – bukti transaksi usaha Wajib Pajak yang bersangkutan yang berupa bon/bill. Setelah sistem *online* berjalan, petugas pajak melakukan proses pengawasan terhadap SPTPD yang disampaikan oleh Wajib Pajak dengan membandingkan omzet transaksi usaha yang dilaporkan Wajib Pajak dalam SPTPD dengan data transaksi usaha yang masuk ke *database* Dinas Pelayanan Pajak melalui sistem *online*. Hal ini diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Kalau online sistem kita manfaatin IT buat fungsi pengawasan. Dalam arti kita masih dalam tahap pengawasan. Dalam arti angka yang kita dapatkan dari online sistem ini bukan menjadi ketetapan pajak, cuma sebagai pembanding.”*  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)

Peran sistem *online* dalam proses pengawasan juga merupakan latar belakang dari penerapan sistem online itu sendiri.

Sistem *online* juga mempunyai peran dalam pemeriksaan pajak. Selisih data transaksi yang didapatkan dari data *link* antara *cash register* Wajib Pajak dengan *database* Dinas Pelayanan Pajak dapat dijadikan bukti bagi Dinas Pelayanan Pajak untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB). Hal ini dijelaskan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Akibatnya skpd yang sudah dikeluarkan dianggap nanti ada novum lain. Bisa tadinya keluar SKPDKB bisa keluar SKPBKBT kalau ada novum.”*

*(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)*

Data sistem *online* dapat dijadikan bukti oleh Dinas Pelayanan Pajak untuk menerbitkan SKPDKB karena Wajib Pajak dianggap tidak membayar sesuai dengan kewajibannya. Hal ini juga diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Data online sistem ini dalam perjalanannya apabila ditemukan data yang sangat jinggrang (ganjil) maka data online dapat dijadikan alat bukti untuk bahan pemeriksaan.”*

*(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Penggunaan data transaksi yang diperoleh sistem *online* untuk melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak merupakan fungsi pengawasan dari sistem *online* itu sendiri.

#### **5.1.4 Analisis Gaya Kepemimpinan pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Setiap pemimpin pasti punya cara yang berbeda – beda dalam memimpin organisasinya. Beberapa orang memilih gaya yang menekankan kepada tugas yang harus dikerjakan oleh bawahannya (*task related*) dan ada juga yang lebih menekankan kepada pemeliharaan hubungan dengan bawahannya (*group maintenance related*). Gaya kepemimpinan ini merupakan kunci untuk menggerakkan sumber daya organisasi. Gaya kepemimpinan ini juga menggambarkan bagaimana seorang pemimpin mengambil keputusan dalam

organisasi yang akan mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kerja dan yang paling utama prestasi suatu organisasi.

Gaya kepemimpinan di Dinas Pelayanan Pajak merupakan gabungan antara gaya kepemimpinan yang menekankan pada tugas dan gaya kepemimpinan yang memelihara hubungan dengan bawahan. Gaya kepemimpinan ini menyelaraskan antara tugas dan hubungan dengan bawahan. Hal ini ditegaskan oleh Muh. Nandri Tubagus, Kepala Suku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Adm. Kepulauan Seribu

*“Temen – temen disini yang udah menjabat kepala bidang atau sudin atau unit rata – rata gaya kepemimpinannya itu mengutamakan pencapaian target tapi masih dalam batas – batas yang ada. Maksud batas – batas itu ya norma ketimuran kita. Ga mungkin kita marahin bawahan kita sampe tereak – tereak.”*  
(wawancara mendalam, 21 Desember 2011)

Faktor – faktor yang menyebabkan terciptanya gaya kepemimpinan gabungan tersebut adalah faktor – faktor internal dari Dinas Pelayanan Pajak sendiri, seperti sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Pelayanan Pajak masih belum siap untuk menerima gaya kepemimpinan yang menekankan kepada tugas. Hal ini menyebabkan pemimpin harus menyesuaikan gaya kepemimpinannya demi kelangsungan organisasi. Selain faktor sumber daya manusia, tidak efektifnya gaya kepemimpinan juga bisa disebabkan oleh rendahnya tingkat kepercayaan atasan terhadap bawahan. Hal ini dapat mengakibatkan terganggunya proses pendelegasian tugas sehingga organisasi tidak berjalan dengan efektif.

#### **5.1.5 Analisis Staf pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Suatu organisasi dalam mencapai targetnya tidak lepas dari dukungan staf yang berkualitas. Begitu juga dengan Dinas Pelayanan Pajak. Pengelolaan Pajak Daerah yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan staf yang kompeten dan berkualitas. Dukungan staf yang kompeten dan berkualitas dapat diperoleh dengan dua cara.

1. Kesesuaian Posisi dan Orang.

Seorang staf dengan latar belakang pendidikan akuntansi tidak mungkin ditempatkan di bidang Sistem Informasi Daerah yang harusnya diisi oleh staf dengan latar belakang komputer atau teknik informatika. Dinas Pelayanan Pajak dalam menempatkan stafnya sudah memperhatikan kesesuaian antara posisi dengan orang. Seperti yang diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta,

*“Ya kalo nempatin pegawai itu sesuai dengan kebutuhan DPP dan kualifikasi dari pegawainya sendiri. Ga mungkin kan orang jurusan pajak kita taro di Inforda. Bisa bingung nanti karena kerja kita di Inforda ini lebih condong ke IT. Untuk Inforda rata – rata staffnya dari background IT. Saya sendiri lulusan Fasilkom UI”*  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)

Kesesuaian posisi dengan orang yang mengisi posisi tersebut juga memiliki dampak terhadap kinerja orang yang bersangkutan. Seorang staf yang menempati posisi yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya harus melakukan beberapa proses pembelajaran dan penyesuaian yang dapat mengakibatkan terganggunya kinerja dari staf tersebut. Walaupun staf dituntut untuk dapat bersikap profesional. Dapat melakukan penyesuaian dengan posisi apa saja yang ditempati. Hal ini diungkapkan oleh Muh. Nandri Tubagus, Kepala Suku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Adm. Kepulauan Seribu

*“Kita sebagai karyawan di DPP dituntut untuk profesional. Kita harus terima mau ditempatin di posisi apa aja. Masa kita bisa pilih – pilih gitu, minta sama atasan mau ditempatin di posisi x, atau y.”*  
(wawancara mendalam, 21 Desember 2011)

Kesesuaian posisi dengan orang tidak hanya ditentukan oleh kompetensi seseorang dalam suatu bidang. Kepribadian seseorang juga berpengaruh dalam menentukan posisinya dalam suatu organisasi. Seseorang yang memiliki kepribadian tertutup tidak akan cocok ditempatkan di posisi yang mengharuskan orang tersebut bertemu banyak orang, melakukan pendekatan dengan Wajib Pajak, dan pekerjaan – pekerjaan yang mengharuskan orang tersebut bekerja di lapangan.

Kesimpulan yang bisa ditarik adalah kesesuaian orang dengan posisi yang ditempatinya dalam organisasi sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja

orang tersebut. Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi sesuai atau tidaknya seseorang dalam suatu posisi antara lain faktor kemampuan atau kompetensi pada suatu bidang serta faktor kepribadian. Walaupun kesesuaian posisi dengan orang memiliki pengaruh dalam kinerja, seorang staf harus bisa bersikap profesional dalam melakukan pekerjaannya. Mereka tidak bisa menjadikan ketidaksesuaian posisi yang mereka dapatkan sebagai alasan apabila kinerja mereka menurun.

## 2. Motivasi

Dukungan staf yang kompeten dan berkualitas dibutuhkan untuk mencapai target dan tujuan Dinas Pelayanan Pajak. Untuk memiliki staf yang kompeten dan berkualitas dibutuhkan dukungan dari pemimpin dalam bentuk pemberian motivasi bagi staf. Motivasi dapat diberikan melalui berbagai cara, diantaranya melalui pemenuhan tingkat kesejahteraan, status, dan keberhasilan kerja.

Salah satu informan yang tidak mau disebutkan namanya mengatakan bahwa tingkat kesejahteraan pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta sudah cukup tinggi dan dia puas dengan tingkat kesejahteraan yang didapatnya.

### **5.16 Analisis Skill pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

Kualitas seorang petugas pajak dipengaruhi oleh *skill* yang dimilikinya. Skill dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan pendidikan non formal. Pendidikan formal diperoleh melalui jenjang pendidikan formal seperti SD, SMP dan SMA. Sedangkan pendidikan non formal diperoleh melalui pelatihan keterampilan. Dinas Pelayanan Pajak menunjukkan kepeduliannya pada skill stafnya dengan cara menyelenggarakan Diklat. Diklat atau Pendidikan dan Pelatihan merupakan *in house training* yang diselenggarakan oleh Dinas Pelayanan Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan *skill* pegawainya. Materi yang diberikan pada Diklat ini masih seputar dengan ilmu perpajakan. Hal ini diungkapkan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Ooh diklat itu diklat yang diselenggarakan DPP. Tujuannya sih untuk ningkatin kemampuan anak – anak. Materi yang diajarin juga ga jauh*

– jauh dari pajak daerah dan pemerintahan daerah, seperti soal otonomi daerah, anggaran.”  
(wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Diklat tersebut berguna untuk meningkatkan *skill* pegawai Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Meningkatnya *skill* pegawai akan berdampak pada kinerja pegawai yang lebih baik dan secara tidak langsung kinerja Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta akan meningkat juga.

### **5.1.7 Analisis Nilai Kebersamaan pada Efektivitas Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

*Shared value* atau nilai kebersamaan adalah nilai yang mempersatukan organisasi untuk mencapai tujuan bersama. *Shared value* juga dikenal sebagai budaya organisasi, yaitu sejumlah pemahaman penting mengenai norma, sikap dan keyakinan yang dimiliki oleh anggota organisasi. Budaya organisasi dapat diwujudkan dalam bentuk visi, misi dan pelayanan prima.

Tugas pokok dari Dinas Pelayanan Pajak adalah melaksanakan pelayanan pajak daerah. Untuk menjalankan tugas pokok itu, Dinas Pelayanan Pajak rencana dan strategi yang diawali dengan pernyataan visi organisasi. Visi yang baik adalah visi yang jelas, menarik dan bisa dicapai. Visi Dinas Pelayanan Pajak adalah,

*“Menjadikan Dinas Pelayanan Pajak sebagai organisasi yang efisien, efektif dan transparan dalam pelayanan pajak dengan dukungan aktif masyarakat.”*

Visi tersebut akan diwujudkan oleh Dinas Pelayanan Pajak dengan menyusun misi yang terdiri dari:

1. Menyelenggarakan pelayanan pajak daerah;
2. Mengadakan koordinasi dengan instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian pelayanan pajak daerah;
3. Melaksanakan kegiatan pelayanan pajak daerah dengan prinsip profesionalisme dan transparan;
4. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan prinsip transparan dan akuntabel;

5. Menciptakan kemudahan, keterbukaan, keadilan, kepastian dan tanggung jawab dalam kegiatan pelayanan pajak daerah;
6. Mendorong dan menciptakan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan pajak daerah;
7. Peningkatan profesionalisme aparat dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatan pelayanan pajak daerah.

Sistem *online* merupakan perwujudan dari beberapa misi Dinas Pelayanan Pajak, diantaranya misi nomor dua, yaitu untuk mengadakan koordinasi dengan instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian pelayanan pajak. Bentuk nyata dari koordinasi dengan instansi lain dapat dilihat dari kerjasama antara Dinas Pelayanan Pajak dengan Dinas Pariwisata terkait dengan strategi yang diterapkan untuk menjangkau Wajib Pajak dalam sistem *online*. Kerjasama tersebut diwujudkan dalam persyaratan untuk pendaftaran izin baru untuk usaha restoran, hotel dan hiburan. Setiap pengajuan izin dari salah satu usaha tersebut wajib melampirkan surat pernyataan kesediaan untuk menerapkan sistem *online*. Selain pengajuan izin baru, keharusan untuk melampirkan surat pernyataan kesediaan itu juga diwajibkan bagi pengusaha restoran, hotel dan hiburan yang akan memperpanjang izinnya.

## **5.2 Analisis Hambatan pada Sistem Online dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta dan Cara Menanggulangnya**

Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi dua, yaitu hambatan teknis dan non teknis. Hal ini diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Jadi permasalahan yang kita hadapi ada 2, teknis dan non teknis.”  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Hambatan teknis yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem *online* terletak pada perangkat pendukung sistem *online*. Pada tahap pelaksanaan sistem *online*, pihak ketiga menemui masalah terkait dengan integrasi sistem *cash register* Wajib Pajak dengan sistem *database* pihak ketiga. Kenyataan yang dihadapi di lapangan adalah jenis *cash register* yang dipakai oleh Wajib Pajak jenisnya terlalu banyak.

Hal ini diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Kalau teknisnya kita agak sulit untuk mentapping pembayaran dari masing – masing alat transaksi WP karena alat transaksinya bermacam – macam.” (wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Hal ini mengakibatkan pihak ketiga kesulitan untuk mengintegrasikan sistem *cash register* dengan sistem *database* yang dimiliki oleh pihak ketiga untuk menjalankan sistem *online* karena perbedaan jenis *cash register* mengakibatkan perbedaan sistem operasi komputer yang digunakan antara Wajib Pajak dengan pihak ketiga, seperti yang diungkapkan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“...Memang dalam perjalanan ada beberapa hambatan misalnya sistem basis database WP dengan yang ada di pihak ketiga yang akan melaksanakan pasti ada perbedaan. Perbedaan itu misalnya yang satu pake Oracle yang satu pake Microsoft.” (wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Perbedaan sistem operasi komputer tersebut mengharuskan pihak ketiga untuk melakukan penyesuaian antara sistem *database* mereka dengan sistem *cash register* yang dimiliki Wajib Pajak. Pihak XXI Cineplex sebagai salah satu Wajib Pajak Hiburan yang sudah menggunakan sistem *online* juga menyatakan keluhan yang sama perihal integrasi sistem *online* dengan sistem *cash register* mereka, seperti yang diungkapkan oleh Wisnu Hardi Wintoro,

*”...Waktu itu kita sempet trial sampe 6 bulan. Tujuannya untuk mengintegrasikan sistem kita dengan sistem online.” (wawancara mendalam 17 Februari 2011)*

Berdasarkan penjelasan di atas terlihat bahwa hambatan teknis yang ditemukan pada penerapan sistem *online* berasal dari pihak ketiga. Pihak ketiga mengalami kesulitan untuk mengintegrasikan sistem *cash register* Wajib Pajak dengan sistem *database* yang dimilikinya. Hal ini terjadi karena perbedaan jenis sistem *cash register* yang digunakan oleh Wajib Pajak. Konsekuensi yang harus ditanggung pihak ketiga adalah tidak tercapainya target Wajib Pajak yang mengikuti sistem *online*.

Hambatan kedua adalah hambatan non teknis yang dihadapi pada penerapan sistem *online* berasal dari dua sumber, yaitu Wajib Pajak dan Dinas Pelayanan Pajak. Seperti kita tahu bahwa tujuan dari penerapan sistem *online* adalah sebagai fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak. Sampai saat ini tercatat ada 1.024 Wajib Pajak Hiburan yang terdaftar di Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta namun baru 64 Wajib Pajak Hiburan yang menggunakan sistem *online*. Data Wajib Pajak yang menggunakan sistem *online* dapat dilihat pada tabel 5.1. Rendahnya jumlah Wajib Pajak Hiburan yang ikut dalam program sistem *online* disebabkan keengganan Wajib Pajak untuk mengikuti program ini. Hal ini diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Unsur non teknisnya yang dihadapi dalam online sistem ini kebanyakan bersumber dari WP sendiri. WP kan ada yang kooperatif dan non kooperatif.”*

*(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Keengganan Wajib Pajak Hiburan untuk mengikuti sistem *online* ditunjukkan dalam berbagai cara. Pertama adalah dengan menolak pada saat petugas pajak melakukan pendekatan untuk membujuk Wajib Pajak agar menggunakan sistem *online* karena mereka takut data – data transaksi mereka tidak terjaga kerahasiaannya. Mereka meminta Dinas Pelayanan Pajak untuk mengeluarkan surat yang isinya menjamin data transaksi mereka. Hal ini disampaikan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“Mereka alasannya tidak mau transaksi mereka diketahui secara umum. Mereka minta pernyataan dari DPP bahwa data yang mereka berikan ada jaminan kerahasiaan.”* (wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Wajib Pajak meminta Dinas Pelayanan Pajak untuk mengeluarkan pernyataan yang isinya menjamin data – data transaksi Wajib Pajak akan tetap terjaga kerahasiaannya. Sebenarnya permasalahan tentang kerahasiaan data Wajib Pajak sudah diatur di Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang KUPD dalam pasal 47 ayat (1) yang isinya menyatakan bahwa setiap pejabat dilarang

memberitahukan kepada pihak lain segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh Wajib Pajak dalam rangka jabatan atau pekerjaannya, untuk menjalankan peraturan perundang – undangan perpajakan daerah.

Cara kedua yang dipakai oleh Wajib Pajak dalam menyatakan keengganannya untuk mengikuti sistem *online* adalah dengan cara mengulur – ulur waktu pemasangan perangkat pendukung sistem *online* yang akan menghubungkan sistem *cash register* mereka dengan sistem *database* pihak ketiga yang akan menampung semua data transaksi Wajib Pajak. Hal ini disampaikan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Kebanyakan kejadian WP sudah oke untuk online tapi pada saat eksekusi mereka sering mengundur – undur waktunya.”*  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)

Berdasarkan keterangan di atas terlihat bahwa surat pernyataan kesediaan Wajib Pajak untuk mengikuti sistem *online* bukanlah suatu jaminan Wajib Pajak akan mengikuti sistem *online*. Hal ini juga diungkapkan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“...walaupun sudah menandatangani surat pernyataan, dia akan berusaha mengelak, mengulur dan lain – lain.”* (wawancara mendalam, 15 Desember 2011)

Hambatan non teknis pada penerapan sistem *online* bukan hanya berasal dari Wajib Pajak, tapi juga berasal dari dalam Dinas Pelayanan Pajak itu sendiri. Bentuk hambatan yang datang dari dalam Dinas Pelayanan Pajak itu berupa hubungan kedekatan khusus antara petugas pajak dengan Wajib Pajak. Hal ini diungkapkan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“...tantangan ini kadang – kadang juga datang dari dalam DPP sendiri. Misalnya WP ini ada hubungan khusus dengan oknum DPP, seperti urusan beking – membeking.”*  
(wawancara mendalam, 19 Desember 2011)

Keuntungan yang didapatkan Wajib Pajak dari hubungan khusus dengan petugas pajak adalah sudah terbentuknya suatu koordinasi antara kedua belah pihak dalam hal penerapan sistem *online*. Sudah dibahas sebelumnya bahwa penentuan Wajib Pajak mana saja yang akan dijadikan target dalam penerapan sistem *online* didasari atas rekomendasi petugas pajak. Bentuk keuntungan yang bisa didapat oleh Wajib Pajak yang memiliki hubungan khusus dengan petugas pajak. Hal ini dijelaskan oleh Edi Sumantri, Kepala UPPD Dinas Pelayanan Pajak Kecamatan Menteng Provinsi DKI Jakarta

*“..si petugas pajak disuruh nyari. Kan yang tau Wajib Pajak yang cocok itu si petugas pajak ya. Ternyata petugas pajak punya hubungan khusus dengan Wajib Pajak. Otomatis WP ini tidak akan didorong untuk melakukan surat pernyataan. Dicari yang lain dulu. Jadi mereka tidak jadi sasaran oleh petugas pajak.” (wawancara mendalam, 15 Desember 2011)*

Kedekatan antara petugas pajak dengan Wajib Pajak dapat menguntungkan Wajib Pajak karena petugas pajak yang bersangkutan bisa tidak merekomendasikan Wajib Pajak yang memiliki kedekatan dengannya untuk mengikuti sistem *online*.

Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan sistem *online* merupakan bahan pelajaran untuk penerapan sistem *online* yang lebih baik pada tahun – tahun berikutnya. Untuk hambatan yang bersifat teknis langkah – langkah penanggulangan yang dapat dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak adalah dengan cara mendorong pihak ketiga untuk bekerja lebih baik lagi. Hal ini ditegaskan oleh Ali Hasan, Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta

*“Untuk permasalahan teknis karena kita di handle sama pihak ketiga untuk urusan pengiriman data dan pemasangan black box maka kita dorong pihak ketiga yang sudah kontrak ke kita untuk bisa bekerja lebih baik lagi. Supaya masalah – masalah teknis yang kita temuin tidak terulang lagi di masa yang akan datang.” (wawancara mendalam, 19 Desember 2011)*

Hanya itu pilihan yang dimiliki oleh Dinas Pelayanan Pajak karena yang pihak yang menangani permasalahan teknis sistem *online* adalah pihak ketiga. Apabila pihak ketiga tidak dapat melaksanakan semua kewajibannya maka Dinas Pelayanan Pajak tidak akan mengalami kerugian karena Dinas Pelayanan Pajak

menggunakan kerjasama dalam bentuk jasa sewa layanan. Hal ini diungkapkan oleh Muh. Nandri Tubagus, Kepala Suku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Adm. Kepulauan Seribu

*“...kalo pihak ketiga ga bisa melakukan kewajibannya kita kan ga usah bayar. Karena kontrak antara kita dan pihak ketiga itu pembayarannya sesuai dengan data link yang kita dapet. Mereka yang bakal rugi klo sistem online ini sampe ga jalan. Ilang semua investasi mereka.”*  
(wawancara mendalam, 21 Desember 2011)

Langkah – langkah penanggulangan yang dapat diambil untuk menanggulangi hambatan non teknis yang berasal dari Wajib Pajak adalah kerjasama antar lembaga yang dilakukan dengan Dinas Pelayanan Pajak. Seperti sudah dibahas sebelumnya, Dinas Pelayanan Pajak mengadakan kerjasama dengan Dinas Pariwisata untuk menjangkau lebih banyak Wajib Pajak yang mengikuti sistem *online*. Dinas Pariwisata akan mensyaratkan bagi pengusaha yang ingin mengajukan permohonan izin usaha di bidang restoran, hotel dan hiburan untuk menyatakan kesediaannya mengikuti sistem *online*. Hal ini juga diberlakukan bagi pengusaha yang ingin memperpanjang izin usahanya namun belum menyatakan kesediaannya untuk mengikuti sistem *online*. Dinas Pariwisata tidak akan memperpanjang izin usaha restoran, hotel dan hiburan apabila pemilik usahanya tidak menyatakan kesediaan untuk mengikut sistem *online*.

Selain mewujudkan kerjasama antar lembaga, Dinas Pelayanan Pajak juga dapat memberlakukan sistem target bagi fiskus. Sistem target akan memberikan jumlah Wajib Pajak minimal untuk mengikuti sistem *online* yang harus didapat oleh para fiskus dalam kurun waktu tertentu. Sistem target tersebut juga harus diikuti dengan penerapan sistem *reward and punishment*. Sistem *reward* sebagai bentuk apresiasi bagi fiskus yang dapat mencapai targetnya dan juga dapat memberikan motivasi bagi para fiskus dalam bekerja. Sistem *punishment* merupakan hukuman bagi para fiskus yang tidak dapat mencapai targetnya.

## **BAB 6**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisa dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab – bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Analisis teori efektivitas organisasi *7S Frameworks* pada penerapan sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa sistem online sudah berjalan dengan efektif.
2. Hambatan yang ditemui pada penerapan sistem *online* dalam pemungutan Pajak Hiburan di Provinsi DKI Jakarta adalah kesulitan yang dialami oleh pihak ketiga untuk memasang perangkat pendukung sistem *online* karena keberagaman sistem *cash register* Wajib Pajak, keengganan Wajib Pajak dalam mengikuti sistem *online* dan hubungan khusus antara fiskus dengan Wajib Pajak. Cara untuk menanggulangi hambatan tersebut adalah dengan cara mendorong pihak ketiga untuk bekerja lebih baik lagi, melakukan kerjasama dengan Dinas Pariwisata berupa kewajiban untuk menggunakan sistem *online* bagi Wajib Pajak Hiburan yang akan memperpanjang atau membuat izin usaha hiburan, serta memberlakukan sistem *reward and punishment* bagi fiskus dalam menjaring Wajib Pajak untuk mengikuti sistem *online*.

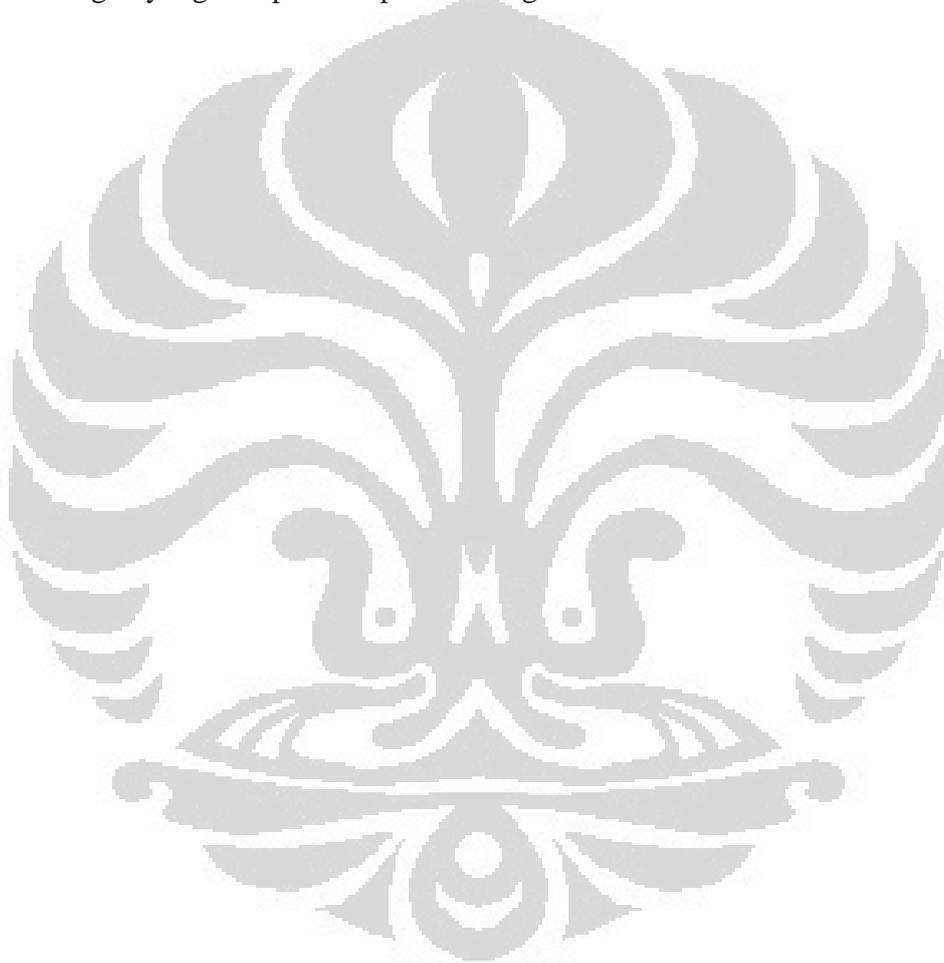
#### **6.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Dinas Pelayanan Pajak harus bertindak lebih tegas lagi terhadap pihak ketiga dalam pelaksanaan sistem *online*. Apabila pihak ketiga tidak mampu untuk melakukan tugasnya maka Dinas Pelayanan Pajak dapat memutuskan kontrak kerjasamanya dan mencari pihak ketiga yang lebih berkualitas agar hambatan teknis yang muncul dapat diminimalisir dan pelaksanaan sistem *online* dapat berjalan lebih baik.
2. Kerjasama yang dilakukan dengan Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta terkait izin usaha harus dijalankan dengan baik. Karena ukuran kesuksesan

sistem *online* akan dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang mengikuti sistem *online*.

3. Dinas Pelayanan Pajak seharusnya dapat memberikan keuntungan lebih bagi Wajib Pajak yang mengikuti sistem *online*. Seperti insentif pajak yang dilakukan pada Pajak Pusat. Pendekatan *benefit* yang dilakukan oleh Wajib Pajak seharusnya dapat menjangkit lebih banyak Wajib Pajak untuk mengikuti sistem *online* karena Wajib Pajak pasti akan tergiur dengan keuntungan yang didapatkan apabila mengikuti sistem *online*.



## DAFTAR REFERENSI

### **BUKU**

- Bailey, Kenneth D. 1994. *Methods of Social Research*. New York: The Free Press.
- Bird, Richard M. 1993. *Taxation in Developing Countries*. Baltimore and London: The John Hopkins University Press.
- Brotodiharjo, R. Santoso. 1993. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT. Eresco.
- Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Creswel, John W. 1994. *Reserach Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. California: Sage Publications, Inc.
- Devas, Nick .1989. *Hubungan Keuangan Pemerintah di Indonesia*. Jakarta: UI Press.
- Gaol, Chr. Jimmy L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Handoko, T. Hani. 1986. *Manajemen*, edisi 2. Jogjakarta: BPFE UGM.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: Andi Offset.
- Irawan, Dr.Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Depok: DIA FISIP UI.
- Jogiyanto. 2003. *Sistem Teknologi Informasi, Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kaho, Josep Riwu. 1998. *Analisa Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Jakarta.
- Kotter. 1997. *Leading Charge*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, S.B Hari & Martani Huseini. 1986. *Teori Organisasi*. Jakarta: UI
- Mansury. 1996. *Pajak Penghasilan Lanjutan*. Jakarta: YP4D.

- Mardiasmo. 1992. *Perpajakan*, edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moekijat. 1996. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, edisi revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Agus Salim dkk. 1989. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Karunia Universitas Terbuka.
- Nazir, Moh. 2002. *Metode Penelitian*, Edisi ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. 2003. *Social research methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (5th). United States of Amerika: Pearson Education Inc.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nurmantu, Safri. 1994. *Dasar-Dasar Perpajakan*. Jakarta: Ind Hill. Co
- Prakosa, Kesit Bambang. 2003. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press
- Rosdiana, Haula & Edi Slamet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visi Media
- Samudra, Azhari A. 1995. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Arsyad. 1969. *Pajak Daerah*. Jakarta: Pemerintah DKI Jakarta
- Siahaan, P. Marihot. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sidik, Machfud & Soewondo. 1996. *Keuangan Daerah*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Soelarno, Slamet. 1999. *Seri Pengetahuan Pendapatan Daerah (Administrasi Pendapatan Daerah dalam Terapan)*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Winardi, J. 1980. *Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisa Sistem*. Jakarta: Karya Nusantara

### **Peraturan Perundang-undangan**

Republik Indonesia. *UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah*

\_\_\_\_\_. *UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*

\_\_\_\_\_. *Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pajak Hiburan*

\_\_\_\_\_. *Peraturan Gubernur 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*

### **Artikel**

Endang Purwanti dan Abdul Wahid Fauzie. 2008. *DKI Menguji Coba Sistem Pajak Online*. [www.pajakonline.com](http://www.pajakonline.com)

Bisnis Indonesia 2009. *DKI Genjot Sistem Pajak Online*. [www.pajakonline.com](http://www.pajakonline.com)

### **Skripsi dan Tesis**

Andani, Novianti. *Analisis Implementasi Sistem Online Dalam Pemungutan Pajak Hiburan di Propinsi DKI Jakarta*. Skripsi : Universitas Indonesia. 2011.

Assegaf, Sakinah. A.A. *Persepsi Wajib Pajak Hotel Terhadap Sistem Online Pajak Daerah di DKI Jakarta*. Skripsi : Universitas Indonesia. 2011.

Purnamasari, Wiwit. *Analisis Pengawasan Administrasi Pajak Restoran Melalui Sistem Online di Provinsi DKI Jakarta Periode Mei – November*. Skripsi : Universitas Indonesia. 2008.

Utami, Tirmawanty. *Evaluasi Penetapan Target Penerimaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Daerah Propinsi DKI Jakarta*. Skripsi : Universitas Indonesia. 2011.

**Informan : Ali Hasan**

**Jabatan : Staf Inforda Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta**

**Waktu : Senin, 19 Desember 2011**

**Tempat : Kantor Dinas Pelayanan Pajak, Jl. Abdul Muis No. 66 Jakarta Pusat**

**1. Bagaimana tanggapan Bapak mengenai penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta?**

*Jawab:*

Online sistem kan ada 3 jenis ya. Restoran, hiburan, hotel dan parkir. Klo hiburannya kita emang baru sedikit. Nanti saya tunjukkan data – data WP-nya. Kalo ga salah ada Time zone, Blitz, XXI

**2. Apa latar belakang penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta?**

*Jawab:*

Latar belakang online sistem ini adalah sistem pengawasan. Perkembangan dari perporasi bon/bill. Kalau perporasi itu kan secara manual, dan itu teknologi lama. Kalau online sistem kita manfaatin IT buat fungsi pengawasan. Dalam arti kita masih dalam tahap pengawasan. Dalam arti angka yang kita dapatkan dari online sistem ini bukan menjadi ketetapan pajak, cuma sebagai pembandingan. Ide sistem online ini keluar dari masyarakat dan DPR. Kita sebagai fiskus ingin membuktikan kepada DPR dan masyarakat bahwa kita dalam bekerja ga ada yang disembunyiin. Kita ingin menepis asumsi DPR dan masyarakat bahwa pajak kan potensinya besar. Coba kalau dipasang sistem online pasti ada peningkatan penerimaan karena mereka (DPR dan masyarakat) menganggap ada penggelapan pajak yang kita lakukan, maka kita jawab tantangan itu dengan online sistem. Dengan sistem ini semuanya transparan dan diharapkan tidak ada lagi penggelapan. Tapi ternyata tidak ada pengaruh yang signifikan dalam peningkatan penerimaan pajak setelah online sistem dijalankan.

**3. Strategi apa saja yang ditetapkan terkait dengan penerapan sistem online?**

*Jawab:*

Strategi yang diterapkan DPP untuk menjaring lebih banyak WP untuk ikut sistem online ini dalam pergub kita kerjasama, dalam arti sanksinya bukan sanksi di pajak, tapi pertimbangan ijin usaha selanjutnya. Tapi itu cuma sebagai pertimbangan aja, dalam

kenyataannya belum berjalan. Selama ini yang kita jual lebih ke iming – iming imbalan yang didapatkan oleh WP, yaitu kalau sudah online maka WP akan bebas perporasi. Pendekatan kita lebih ke pendekatan benefit yang didapatkan WP.

**4. Bagaimana kesiapan Dinas Pelayanan Pajak meliputi pendataan, penetapan, penyeteroran/penagihan dan pemeriksaan/penyelesaian sengketa terkait dengan penerapan sistem online?**

*Jawab:*

Kalau soal pendataan, penetapan, penyeteroran/penagihan dan pemeriksaan/penyelesaian sengketa itu kan sudah diatur dalam perda dan KUPD. Data online sistem ini dalam perjalanannya apabila ditemukan data yang sangat jinggrang (ganjil) maka data online dapat dijadikan alat bukti untuk bahan pemeriksaan..

**5. Bagaimana kesiapan Dinas Pelayanan Pajak terkait dengan sumber daya manusia yang digunakan dalam pemungutan sistem online?**

*Jawab:*

DPP cukup serius dalam menangani SDM-nya. Dari bagian Inforda sendiri rata – rata karyawannya emang masih baru. Rata – rata baru masuk tahun kemaren dan masih CPNS. Jadi SDM sudah ada cuma belum maksimal. Dalam arti kita juga butuh dukungan dari masing – masing unit yang terkait, terutama unit yang punya wajib pajak itu sendiri. Karena komunikasinya sama WP lebih dekat dengan suku dinas ataupun ke UPPD. Karena ini proyek besar jadi hampir semua bagian di DPP ikut serta dalam proyek ini. Cuma karena kebanyakan masalah berhubungan dengan masalah teknis jadi Inforda yang sering disalahkan.

**6. Bagaimana kebijakan Dinas Pelayanan Pajak dalam menempatkan pegawainya?**

*Jawab:*

Ya klo nempatin pegawai itu sesuai dengan kebutuhan DPP dan kualifikasi dari pegawainya sendiri. Ga mungkin kan orang jurusan pajak kita taro di Inforda. Bisa bingung nanti. Hahahaha. Dan lagi penempatan pegawai yang tidak cocok itu bisa memberi beban kepada pegawainya. Mereka harus belajar semuanya dari nol.

**7. Kendala apa yang dihadapi dalam penerapan sistem ini?**

*Jawab:*

Jadi permasalahan yang kita hadapi ada 2, teknis dan non teknis. Kalau teknisnya kita agak sulit untuk mentapping pembayaran dari masing – masing alat transaksi WP karena alat transaksinya bermacam – macam. Terakhir itu teknologi baru sampai ke alat yang bisa ngeprint struk ke printer. Secara topologinya itu namanya tapping eksternal. Jadi antara cash register dan printer itu terpisah. Ada kabel penghubung nah kita tapping disitu. Tapping disana melalui alat black box baru datanya dikirim kesini. Karena online disini adalah online transaksi pembayaran. Jadi secara real time pada saat ada pembayaran masuk, si kasir input data dari cash register itu langsung muncul masuk kesini. Sistem online ini lebih sukses di restoran, klo di hotel dan hiburan lebih ketat regulasinya. Regulasi ini terkait dengan kebijakan internal hotel, apalagi hotel – hotel international. Unsur non teknisnya yang dihadapi dalam online sistem ini kebanyakan bersumber dari WP sendiri. WP kan ada yang kooperatif dan non kooperatif. Kebanyakan kejadian WP sudah oke untuk online tapi pada saat eksekusi mereka sering mengundur” waktunya. Hal itu sebenarnya bisa dibantu sama temen – temen yang dilapangan karena kita kan orang teknis, jadi kurang kenal dengan WP. Karena yang banyak berhubungan langsung temen – temen yang di lapangan. Tapi tantangan ini kadang – kadang juga datang dari dalam DPP sendiri. Misalnya WP ini ada hubungan khusus dengan oknum DPP, seperti urusan beking – membeking.

**8. Solusi apa yang diberikan terkait dengan kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem ini?**

*Jawab:*

Untuk permasalahan teknis karena kita di handle sama pihak ketiga untuk urusan pengiriman data dan pemasangan black box maka kita dorong pihak ketiga yang sudah kontrak ke kita untuk bisa bekerja lebih baik lagi. Supaya masalah – masalah teknis yang kita temuin tidak terulang lagi di masa yang akan datang.

**9. Dukungan apa yang diberikan Dinas Pelayanan Pajak kepada WP yang bertindak sebagai pemungut pajak hiburan terkait dengan sistem online ini?**

*Jawab:*

Ini sebenarnya tingkat kepercayaan ya. Pada saat kita nyatakan WP ini WP yang bagus, kita bandingkan datanya selisihnya tidak terlalu besar maka WP tersebut relatif lebih jarang diperiksa karena indikasi pelanggarannya kecil.

**Informan** : Drs. Edi Sumantri M.Si  
**Jabatan** : Kepala UPPD Kecamatan Menteng dan Akademisi Perpajakan  
**Waktu** : Kamis, 15 Desember 2011  
**Tempat** : Kantor Dinas Pelayanan Pajak, Jl. Abdul Muis No. 66 Jakarta Pusat

**1. Apa latar belakang dari penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta?**

*Jawab:*

Latar belakang sistem *online* ini adalah merupakan suatu kontrak kinerja antara kepala DPP dengan Gubernur. Seperti kita tau kalau *loophole* yang ada dalam pemungutan pajak daerah ini cukup besar karena sistem pengawasannya masih lemah. Selama ini yang jadi patokan kita cuma SPTPD yang disampaikan WP aja. Tapi kita ga punya pembanding untuk membuktikan kepatuhan WP. Seperti misalnya klo kita makan di restoran, apa kita pernah ngirim bon/bill dari transaksi kita? Bon/bill yang kita kirimkan ke DPP itu berguna untuk membandingkan SPTPD yang disampaikan WP dengan kenyataan di lapangan. Loophole itu yang berusaha untuk diminimalisir oleh Gubernur dengan membuat suatu kontrak kinerja dengan kepala dinas yang diwujudkan dalam sistem *online*.

**2. Bagaimana proses perencanaan sistem *online* yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta?**

*Jawab:*

Proses perencanaan sistem *online* dimulai dengan mencari WP – WP mana saja yang bersedia untuk *dionlinekan*. Dalam pelaksanaan sistem *online* ini kita kerjasama dengan pihak ketiga. Dan sebelum kita melakukan tender untuk pihak ketiga itu kita terlebih dahulu mengumpulkan WP – WP mana saja yang bersedia. Proses pendekatan ke WP ini kita yang melakukan karena secara hubungan, kita (fiskus) yang memiliki hubungan dekat dengan WP. Apabila WP bersedia nanti mereka akan menandatangani surat pernyataan kesediaan untuk *dionlinekan*.

Pada saat pelaksanaanpun tidak dilepas seperti itu saja. Walaupun pihak ketiga yang akan melakukan *online* tadi sudah memiliki atau membawa surat pernyataan kesediaan untuk *dionlinekan* dari wajib pajak tapi pada saat pelaksanaan setelah dia menang kontrak dan lain lain dia melakukan langsung pemasangan dengan didampingi juga oleh petugas DPP, baik petugas inforda atau petugas pemeriksa sehingga berjalan lancar. Memang dalam perjalanan ada beberapa hambatan misalnya sistem basis database WP dengan

yang ada di pihak ketiga yang akan melaksanakan pasti ada perbedaan. Perbedaan itu misalnya yang satu pake oracle yang satu pake microsoft. Yang dulu – dulu hambatan ada disitu. Dari sisi penerimaan kecenderungan WP yang bersedia *online* adalah WP patuh. Harapan kita sebetulnya WP yang setengah patuh, artinya gini, WP sebetulnya patuh tapi beberapa titik tertentu dia juga menunda pembayaran atau tidak melaporkan yang sesungguhnya tapi pada saat sebelum pemeriksaan dia akan membetulkan SPTPD. Tapi dengan *online* seperti ini kan tidak bisa lagi karena menutup segala peluang. Bahkan nanti kalau sudah jalan semua yang tadinya kurang patuh tidak ada peluang lagi untuk menyelundupkan walaupun nanti perkembangannya dia mungkin memiliki transaksi diluar itu, *e commerce* dan lain – lain, transaksi tidak tercatat secara langsung. Karena yang dimonitor adalah *cash register*. Kalau ada transaksi tidak melalui *cash register* maka tidak tercatat. Tapi setiap transaksi yang melalui *cash register* yang sudah di *onlinekan* pasti tercatat. Lalu bagaimana pada suatu titik WP yang tidak patuh atau WP yang baru akan mendirikan usaha pasti sulit dijangkau. Kita secara organisasi ada kerjasama/keterkaitan dengan dinas pariwisata yang menerbitkan perijinan usaha restoran, hotel atau hiburan. Jadi ada persyaratan bagi WP baru yang akan membuka pada saat mengurus perijinannya, sebelum diterbitkan ijin dia harus menyatakan kesediaan untuk di *onlinekan*. Kalo tidak setuju maka tidak keluar surat ijin usahanya. Bagi WP yang sudah terlanjur buka usaha dan belum di *online* pada saat ingin memperpanjang ijin usahanya disyaratkan harus bersedia untuk di *onlinekan*. Surat pernyataan kesediaan untuk di *onlinekan* itu penting karena kita ga bisa main langsung datang aja lalu memasang alat untuk *cash register* mereka. Mereka (WP) juga suka menghindar, pada saat ditanya oleh kita apakah mau *online* mereka bilang mau mau, tapi pada saat didatangi oleh pihak ketiga yang ketemu orang lain dan orang itu tidak mau bila sistemnya terhubung dengan sistem *online*. Tapi ketika sudah ada surat pernyataan kesediaan mau di *onlinekan* yang ditandatangani oleh pemilik atau penanggung jawab, siapapun yang menerima mereka pasti mau. Apabila saya sebagai WP, otomatis saya akan setuju untuk di *onlinekan*. Karena dengan *online* kerja saya akan semakin mudah. Saya tidak perlu melegalisasi bon/bill. Sebelum *online* sistem WP apabila ingin dibebaskan dari kewajiban legalisasi bon/bill mereka harus mengajukan permohonan dulu. Dari permohonan itu akan ditindak lanjuti dengan proses pemeriksaan. Apabila memungkinkan baru keluar surat keputusan. Tapi dengan *online* mereka tidak perlu mengajukan permohonan lagi, tidak perlu diperiksa lagi, tapi dengan menandatangani surat pernyataan kesediaan di *onlinekan*. Atas dasar itu nanti bidang pengendalian

langsung mengusulkan/memproses surat keputusan kepala dinas tentang pembebasan legalisasi bon/bill penjualan. Proses itu pasti melalui proses verbal, melalui bidang peraturan dan penyuluhan, inforda, sampai pengambilan keputusan oleh kepala dinas. Jadi secara organisasi yang terlibat memang hampir semua kecuali unit pelayanan pkb, tapi bidang inforda, pengendalian, peraturan, unit pemeriksa pajak, suku dinas, dan uppd. Keterlibatan sudin dan uppd mereka ikut membantu menerbitkan atau memproses kesediaan WP untuk menandatangani surat pernyataan kesediaan untuk *dionline*kan. Karena ini kunci, kalau tidak ada ini pihak ketiga tidak bisa bekerja dan kita juga tidak punya penekanan untuk melakukan pemaksaan. Jadi semua ini tergantung ke perilaku si Wajib Pajak. Kalau selama ini mereka sudah patuh justru mereka mengejar – ngejar kita untuk segera di-*online*-kan. Kalau tidak patuh, walaupun sudah menandatangani surat pernyataan, dia akan berusaha mengelak, mengulur dan lain – lain. Hal ini juga diperburuk apabila Wajib Pajak tersebut sudah ada koordinasi dengan petugas pajak, sudah ada hubungan dengan petugas pajak. Jadi akhirnya sengaja oleh petugas pajak Wajib Pajak tersebut tidak direkomendasikan. Ini internal kita ya.

### **3. Maksudnya koordinasi itu gimana Pak?**

*Jawab:*

Maksudnya begini, si petugas pajak disuruh nyari. Kan yang tau wajib pajak yang cocok itu si petugas pajak ya. Ternyata petugas pajak punya hubungan khusus dengan Wajib Pajak. Otomatis WP ini tidak akan didorong untuk melakukan surat pernyataan. Dicari yang lain dulu. Jadi mereka tidak jadi sasaran oleh petugas pajak.

### **4. Kenapa tidak bisa dipaksakan Pak?**

*Jawab:*

Pemaksaan yang kita lakukan bukan dari sisi pajak, tapi melalui kerjasama lembaga dengan dinas pariwisata terkait penerbitan ijin usaha. Sebagai satu contoh orang pajak tidak bisa menyegel atau menutup suatu usaha restoran. Yang bisa menutup suatu restoran adalah dinas pariwisata selaku pemberi ijin. Kalau kita sanksinya sanksi perpajakan yang kita laksanakan sesuai peraturan perpajakan. Sanksi bunga, sanksi kenaikan, sanksi denda sampai terakhir sanksi pidana. Tapi perpajakan tidak ada mewajibkan kalau tidak mau *dionline* kena denda. Dendanya dari mana? Paling larinya ke keterkaitan tadi. Keterkaitan dengan perijinan.

### **5. Menurut bapak apa kelebihan dari sistem *online* ini?**

Biasanya WP dengan sistem *self assesment* harus diuji kepatuhannya. Konsekuensinya harus diperiksa. Dengan sistem *online* mereka bebas dari pemeriksaan. Buat apa

diperiksa? Mubazir kan? Kecuali pada saat WP mengajukan permohonan diperiksa dalam rangka agar dapat diterbitkan SKPDN. WP kan punya legal aspect nih. Saya ga diperiksa bukan berarti tenang. Belum pasti kan. Lalu mereka mengajukan surat, tolong saya diperiksa nih. Otomatis proses pemeriksaannya sangat jauh berbeda dengan sebelum *dionline*. Kalau proses pemeriksaan sebelum *dionline* kan semua transaksi per bill dicocokkan satu persatu. Terus sampe ditutup pembukuan dan laporan rugi laba. tapi dengan *online* kita melihat fasilitas di *online* itu apakah benar semua transaksi sudah melalui mesin *online* atau belum. Kalau sudah benar kita tinggal melihat berapa perolehannya. Tidak perlu melihat ke data keuangan mereka lagi. Bagi WP ini merupakan kemudahan. Bahkan tidak setiap tahun diperiksa. Kecenderungan pemeriksaannya lebih daripada permintaan WP. Karena buat apa lagi kita uji kepatuhan karena semuanya sudah terekam kok data transaksinya

**6. Kira – kira apa yang membuat WP tidak mau *online*?**

*Jawab:*

Ada 2 sisi saya menjawabnya. Pertama dari sisi idealisme WP. Mereka alasannya tidak mau transaksi mereka diketahui secara umum. Mereka minta pernyataan dari DPP bahwa data yang mereka berikan ada jaminan kerahasiaan. Lalu mereka harus minta ijin ke pusat karena bisnis mereka bisnis franchise. Itu alasan – alasan mereka walaupun pendekatan terus dilakukan. Dari sisi lain sebetulnya mereka itu sudah masuk dalam kategori WP kuning atau WP merah. Artinya WP yang tingkat kepatuhannya menengah – rendah atau sangat rendah. Mereka khawatir klo *dionlinekan* otomatis akan kelihatan sekali. Katakanlah sebelum *online* dia melakukan penyeteroran pajak sebulan 10 juta, dengan omzet 100 juta per bulan. Tapi dengan *online* meningkatnya sampai 400 juta. Ini kan sangat menyulitkan buat mereka. Bahkan kemungkinan yang diakui sudah dikeluarkan ketetapan. Katakanlah sudah keluar ketetapan pajak setahun ini 100jt. Begitu *dionlinekan* ternyata tahun berikutnya 400jt. Akibatnya SKPD yang sudah dikeluarkan dianggap nanti ada novum lain. Bisa tadinya keluar SKPDKB bisa keluar SKPBKBT kalau ada novum. Ada kekhawatiran seperti itu. Karena secara trend tidak akan mungkin peningkatannya sampai 3-4x lipat. Jadi mereka akan mempertahankan dengan segala alasan. Dari sisi kita untuk menjaringnya dengan cara perijinan, untuk menutup ruang geraknya. Karena mau ga mau mereka dipaksa untuk *online*. Padahal klo WP yang bener mereka akan dengan senang hati. Karena benefitnya yang didapat secara materi akan lebih banyak, lebih efisien, ekonomis dari sisi pengeluaran. Mereka tidak perlu melayani petugas pajak yang akan memeriksa. Seperti yang bener – bener sudah banyak, seperti

WP yang sudah punya nama, seperti starbucks, kfc. Mereka malah mengejar – ngejar. Buru dong saya mau *dionline*. Sebetulnya soal kerahasiaan data mereka sudah dijamin di KUPD. Bahkan sanksinya pidana. Tapi mereka tetap ingin pernyataan langsung dari DPP. Karena inikan sifatnya kalau ketahuan. Klo tidak ketahuan ya tidak akan terjaring KUPD. ( srek srek srek, suara membalik – balikkan kertas)

**7. Kekurangan sistem *online* ini apa pak sejauh ini?**

*Jawab:*

WP ada beberapa keluhan. Dia sudah dipasangkan alat *online*, sudah diujicobakan, tapi tidak running langsung. Malah menjadi hambatan bagi mereka dan mengganggu transaksi mereka. Untuk lebih jelasnya bisa tanyakan kepada Inforda dan WP langsung. Jadi kekurangan sistem ini lebih ke masalah teknis saja (salah satu anak buah Pak Edi masuk ruangan kemudian berbincang – bincang sebentar). Tapi saya ga tau perkembangannya apakah setelah permasalahan itu diatasi oleh Inforda dan pihak ketiga lalu terselesaikan apa tidak. Jadi untuk kekurangan lebih ke masalah teknis. Karena dari sisi organisasi seluruh DPP ini mendukung sistem online.

**Informan** : Wisnu Hardi Wintoro  
**Jabatan** : Staff Pajak XXI Cineplex  
**Waktu** : Jumat, 17 Februari 2012  
**Tempat** : Kantor XXI Cineplex, Jl. Wahid Hasyim No. 96 Jakarta Pusat

**1. Tanggapan mengenai penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak hiburan di Provinsi DKI Jakarta**

*Jawab:*

Sudah cukup baik. Cukup menarik pajak yang ada di Provinsi DKI Jakarta jadi bisa terjaring semua. Sesuai dengan tujuan awalnya.

**2. Tanggapan mengenai proses perencanaan yang dilakukan Dinas Pelayanan Pajak Propinsi DKI Jakarta**

*Jawab:*

Menurut saya sejauh ini masih kurang ya mas. Karena sistem *online* ini berhubungan dengan pihak ketiga. Outlet kami ini kan terdiri dari bioskop dan cafe. Untuk bioskop semuanya sudah *online*. tapi cafe kita masih banyak yang belum dipasang media *blackbox*-nya. Belum semua terpasang. Baru bioskopnya aja.

**3. Tanggapan mengenai proses administrasi dan birokrasi yang harus ditempuh terkait dengan sistem *online***

*Jawab:*

Prosesnya tidak ada kesulitan kok mas. Contohnya saat kita mengurus pembebasan bon/bill. Kita otomatis langsung dapet SK pembebasan dari kewajiban perporasi bon/bill.

**4. Tanggapan mengenai kesiapan Dinas Pelayanan Pajak Propinsi DKI terkait dengan pelaksanaan sistem *online* (software, hardware, SDM)**

*Jawab:*

Saya rasa belum sempurna. Karena projek ini masih *probation*, jadi belum sempurna, sekitar 60% lah dari kesiapan Dinas Pelayanan Pajak mencakup software hardware dan SDM.

**5. Kelebihan sistem ini dibandingkan dengan pemungutan secara manual**

*Jawab:*

Kelebihannya apa ya.. Petugas tidak perlu repot – repot mencek lapangan. Mereka sudah tau sendiri berapa sih pendapatan kita seharusnya. Mereka tinggal pantau aja bener ga sih apa yang kita laporkan. Antara data penerimaan yang kita laporkan dengan data penerimaan yang mereka terima dari sistem *online*.

**6. Kekurangan sistem ini dibandingkan dengan pemungutan secara manual**

*Jawab:*

Kekurangannya sejauh ini saya belum lihat. Karena saya online ini baru kurang lebih setahun ya. Saya belum bisa lihat kekurangannya.

**7. Dukungan yang diberikan oleh pihak Dinas Pelayanan Pajak**

*Jawab:*

Dukungan dalam konteks *advantage* yang kita dapat ya hanya soal pembebasan sistem *online* aja. Selebihnya tidak ada.

**8. Hambatan apa saja yang ditemui dalam pelaksanaan sistem online**

*Jawab:*

Hambatan dalam sistem online ini ya pada saat kita masih *trial* sistem ini mas. Waktu itu kita sempet *trial* sampe sekitar 6 bulan. Tujuannya untuk mengintegrasikan sistem kita dengan sistem *online*. Setelah *trial* selesai dan sistem *online* resmi running sih ga ada masalah.

**9. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut**

*Jawab:*

Jadi pada saat *trial* itu kita coba pake blackbox. Cuma sistem kita ngadat terus mas setelah dipasang blackbox. Akhirnya pihak ketiga ngasih solusi untuk pake PC aja. Cara kerjanya pegawai kita harus input secara manual semua data penjualan pada hari itu ke PC baru nanti data itu dikirim ke database. Jadi PC ini ga langsung berhubungan sama sistem kita.

**10. Saran dan masukan terkait penerapan sistem online di masa yang akan datang**

*Jawab:*

Sebaiknya untuk permasalahan hardware segera diselesaikan. Karena hal itu dapat mengurangi minat wajib pajak untuk mengikuti sistem *online*.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dipa Samudra  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Januari 1988  
Alamat : Komplek Jatiwaringin Asri II Blok R No. 12 Bekasi  
17411  
Nomor Telepon, Surat Elektronik : 08111773399  
dipa.samudra@live.com  
samudra.dipa@yahoo.com  
Nama Orang Tua      Ayah : Dedy Satria  
                                 Ibu : Ida Widyawati

### Riwayat Pendidikan Formal:

SD : SD Adik Irma Suryani Nasution, Jakarta  
(1993-1999)  
SMP : SMP Negeri 109 Jakarta  
(1999-2002)  
SMA : SMA Negeri 81 Jakarta  
(2002-2005)  
S1 : Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen Ilmu Administrasi, Jurusan Administrasi Fiskal  
(2006-2012)