

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ONLINE SYSTEM DALAM PEMUNGUTAN PAJAK HOTEL DI KOTA SAMARINDA

Ryon Hildardy A¹, Bambang Irawan², Fajar Apriani³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakam online system dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan teknik Purposive sampling diperoleh melalui key informan adalah Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Pendapatan Daerah, Kepala Sub Bidang Pajak Hotel, Pajak Penerangan Jalan, dan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan serta informan adalah wajib pajak yang menggunakan online system dan wajib pajak yang tidak menggunakan online system dengan cara melakukan wawancara yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu pembukaan rekening, penyetoran dana dan surat kuasa perintah transfer debit pembayaran, pembayaran dan pelaporan pajak terutang dengan online system, hak dan kewajiban wajib pajak dalam pelaksanaan online system, sanksi atas pelanggaran dalam online system, pelaksanaan operasional online system, dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Implementasi Kebijakan Online System dari sisi pembukaan rekening, penyetoran pajak atas transaksi usaha dan surat kuasa perintah transfer debit pembayaran telah berjalan dengan baik. Kemudian dari sisi pelaporan dan pembayaran pajak terutang dengan online system masih terdapat kendala dalam website CMS dan juga dari pihak bank yang terkadang terlambat dalam auto debit dari rekening wajib pajak. Untuk dari hak dan kewajiban sudah terlaksana dengan baik. Untuk sanksi dibidang perpajakan berupa denda administrasi sebesar 2% dalam melakukan pembayaran. Untuk pelaksanaan operasional online system masih dilakukan evaluasi oleh Bapenda agar pelayanan online system dapat digunakan untuk semua wajib pajak.

Kata Kunci : Online System, Pajak Hotel

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: skjparadise@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penerapan online system dalam pemungutan pajak hotel yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda dalam memungut pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan administrasi wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak hotel yang terutang karena sistem ini juga akan membantu mengawasi transaksi-transaksi terutang pajak yang menjadi objek dari pajak yang bersangkutan, kemudian penerapan online system dalam pemungutan pajak hotel juga memberi intensitas bagi wajib pajak untuk membayar pajak hotel. Disamping itu wajib pajak juga tidak perlu lagi mengantri ke Badan Pendapatan Daerah dalam melakukan pembayaran pajak sehingga memberikan salah satu intensitas terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah.

Kurangnya sosialisasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel secara kontinyu atau berlanjut membuat pengguna wajib pajak belum tahu akan layanan pembayaran pajak secara online. Lambatnya nomor token yang keluar dari pihak bank membuat wajib pajak tidak dapat menggunakan layanan pembayaran pajak hotel dengan online system. Kemudian dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013, bahwa penetapan wajib pajak untuk program online system dilakukan secara bertahap melalui Surat Keputusan Kepala Bapenda dengan mempertimbangkan kesiapan software dan hardware secara komprehensif.

Dari uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian pajak dengan judul “Implementasi Kebijakan Online system dalam Pemungutan Pajak Hotel di Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka di atas, masalah yang dihadapi adalah :

1. Bagaimana implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori Dan Konsep

Kebijakan Publik dan Tahap-tahap Kebijakan Publik

Dari beberapa buku yang ditulis oleh para ahli maka dapat diketahui apa yang dimaksud dengan Kebijakan Publik itu sendiri, beberapa diantaranya Menurut Friedrich (dalam Agustino, 2006:7), bahwa kebijakan publik diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Kebijakan adalah seangkaian dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan dimana kebijakan itu diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Pendapat tersebut didukung oleh Runney (dalam Wibowo, 2004:46) yang memberikan definisi kebijakan publik, yaitu proses atau serangkaian keputusan atau aktivitas pemerintah yang didesain untuk mengatasi masalah publik, apakah hal itu rill atau masih direncanakan. Selanjutnya Lasswell dan Kaplan (dalam Abidin, 2006:20) mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah tujuan (*goal*), sasaran (*objective*) dan kehendak (*purpose*).

Untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik ke dalam beberapa tahapan. Menurut Winarno (2012:35-37) tahapan-tahapan kebijakan publik adalah sebagai berikut:

1. Tahap Penyusunan Agenda

Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan sebagai fokus pembahasan atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

2. Tahap Formulasi Kebijakan

Dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan bermain untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

3. Tahap Adopsi Kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.

4. Tahap Implementasi Kebijakan

Keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing.

5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan tersebut. Nugroho (dalam Alfatih 2010:15) menyatakan implementasi adalah cara agar kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sebagaimana dipertegas oleh Udoji (dalam Agustino, 2006:11) yang mengatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Sistem Informasi dan Komponen Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2005:11) sistem informasi adalah suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dan laporan-laporan yang diperlukan. Kemudian menurut Mulyanto (2009:29) sistem informasi adalah suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan dan menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan.

Menurut Stair (dalam Mushlihudin dan Oktafianto, 2016:12) menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis komputer (*CBIS*) dalam suatu organisasi terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, *database*, telekomunikasi, manusia.

Pajak

Pajak di Indonesia dari lembaganya menurut Agustino (2006:9) dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat (negara) dan pajak daerah. Pembagian pajak tersebut terkait dengan pemerintahan yang berwenang menjalankan memungut pendapatan negara, khususnya otonomi daerah, kemudian secara garis besar pemerintahan daerah dibagi lagi menjadi dua yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kota/kabupaten. Dengan demikian pembagian jenis pajak daerah menurut lembaganya dibagi menjadi dua, menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Pendapatan Asli Daerah dan Sumbernya

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Undang-undang No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai mewujudkan asas desentralisasi.

PAD adalah sumber penerimaan daerah yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pasal 6 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah menyatakan sumber-sumber PAD terdiri dari:

- a. Pajak daerah
- b. Retribusi daerah
- c. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan
- d. Lain-lain PAD yang sah.

Pajak Hotel

Dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, pajak hotel merupakan pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Pengenaan pajak hotel tidak mutlak ada pada seluruh kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak kabupaten/kota tersebut. Oleh karena itu, untuk dapat dipungut pada suatu daerah kabupaten/kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak hotel. Peraturan itu akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak hotel di daerah kabupaten/kota yang bersangkutan (Siahaan 2005:245)

Definisi Konseptual

Implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel adalah kegiatan mengumpulkan iuran wajib dari orang pribadi atau badan penyelenggara hotel dalam melakukan pembayaran pajak yang dilakukan oleh pemerintah daerah secara online. Pembukaan rekening, penyetoran dana dan surat kuasa perintah transfer debit pembayaran dengan online system, pembayaran dan pelaporan pajak terutang dengan online system, hak dan kewajiban dalam pelaksanaan online system, sanksi, pelaksanaan operasional online system. Sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Melalui Online System.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau melukis keadaan subjek dan objek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan tidak mencari hubungan permasalahan. Menurut Sugiyono (2014:347) metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme/interpretive, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen), dimana

peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi.

Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel :
 - a) Pembukaan rekening, penyetoran dana dan surat kuasa perintah transfer debit pembayaran pajak dengan online system
 - b) Pembayaran dan pelaporan pajak terutang dengan online system.
 - c) Hak dan kewajiban wajib pajak dalam pelaksanaan online system
 - d) Sanksi atas pelanggaran dalam online system
 - e) Pelaksanaan operasional online system.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan online system dalam pemungutan pajak hotel kota Samarinda

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini untuk sumber data primer adalah key informan dan informan yang akan ditentukan dengan cara teknik purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah Kepala Subbidang Perencanaan Pendapatan Daerah, Kepala Sub Bidang Teknologi dan Informasi dan Kepala Sub Bidang Pajak Hotel dan Mineral Bukan Batuan yang paham tentang kebijakan online system. Sedangkan informan penelitian adalah wajib pajak/pemilik hotel Samarinda yang dipilih baik yang melakukan pembayaran pajak hotel secara online system yaitu hotel berbintang lima (Bumi Senyur Hotel), hotel berbintang empat (Hotel Aston), hotel berbintang tiga (Hotel Horisson Grand City) dan hotel berbintang dua (Hotel Radja) maupun hotel yang tidak melakukan pembayaran pajak hotel secara online yaitu hotel berbintang empat (Harris Hotel Samarinda), hotel berbintang tiga (Midtown Hotel) hotel berbintang dua (Hotel Royal Park). Key informan dan informan dipilih melalui teknik Purposive Sampling.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui informan, yakni :

- a) Dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan.
- b) Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, penulis mempergunakan beberapa metode dengan kondisi yang ada di lapangan, teknik pengumpulan data tersebut antara lain :

1. Studi Lapangan (*Field Research*), penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi (Pengamatan), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda dan wajib pajak hotel, hal ini bertujuan untuk melengkapi data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan sebelumnya.
 - b. *Interview* (Wawancara), yaitu peneliti mengadakan komunikasi langsung atau mewawancarai dengan pegawai Badan Pendapatan Daerah kota Samarinda dan wajib pajak hotel.
 - c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data sekunder, berupa surat-surat keputusan, arsip, dokumen serta foto-foto keadaan lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti pada saat di lapangan.
2. Studi Literatur. Teknik pengumpulan data studi literatur dapat digunakan untuk mempelajari dan menganalisis teori-teori dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dari Milles, Huberman dan Saldana (2014 : 31-32).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda adalah salah satu Badan yang ada di Pemerintahan Kota Samarinda yang bertugas untuk pengembangan dan pengelolaan keuangan daerah. Pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang administrasi keuangan daerah serta pengkoordinasian kegiatan kedinasan meliputi administratif kesekretariatan, penganggaran, pengelolaan penggunaan anggaran keuangan, umum dan penyusunan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD, pedoman urusan pemerintahan yang menjadi tanggungjawab bersama serta memfasilitasi penyusunan laporan keuangan, penanganan Pendapatan Asli Daerah dengan penetapan kebijakan pelaksanaan pembinaan dan persiapan data realisasi penerimaan pajak.

Hasil Penelitian

Subjek Pajak Hotel Kota Samarinda

Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda menghubungkan perangkat sistem dan informasi pajak daerah yang dimiliki dengan perangkat transaksi usaha pada Wajib Pajak secara *online*. Penyambungan perangkat dan sistem informasi transaksi usaha dengan tujuan mencatat/merekam/menginput setiap transaksi dan pelaporan pajak oleh wajib pajak atau masyarakat. Kemudian dengan dikeluarkan dasar *online system* dalam pemungutan pajak daerah yaitu Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System*, dalam pajak hotel Bapenda bekerjasama dengan Bank BRI untuk pelayanan pemungutan pajak daerah yaitu *Cash Management System*.

Implementasi Kebijakan Online System dalam Pemungutan Pajak Hotel di Kota Samarinda

Implementasi (dalam Agustino, 2008:139) merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari kebijakan itu sendiri.

Dari hasil penemuan di lapangan bahwa Implementasi Kebijakan *Online System* dalam Pemungutan Pajak Hotel di Kota Samarinda mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System*. Tujuan dari Perwali tersebut adalah sebagai optimalisasi penerimaan PAD dari sektor Pajak daerah dan Retribusi Daerah. Regulasi dari Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah melalui *Online System*.

Pembukaan Rekening, Penyetoran Dana Atas Transaksi Usaha dan Surat Kuasa Perintah Transfer Debit Pembayaran Pajak dengan Online System

Secara indikator penerepan pembukaan rekening, penyetoran pajak atas transaksi usaha dan surat kuasa perintah transfer debit pembayaran pajak yang dimuat di dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Melalui *Online System* sudah cukup baik pelaksanaannya. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada wajib pajak hotel yang ada di Kota Samarinda, dimana wajib pajak hotel merasa sangat dimudahkan pembukaan rekening, penyetoran dana atas transaksi usaha dan surat kuasa perintah transfer debit pembayaran. Akan tetapi dalam surat kuasa perintah transfer debit pembayaran terkadang dalam *website CMS* mengalami *error*.

Pelaporan dan Pembayaran Pajak Terutang dengan Online System

Dalam hal ini dalam pelaksanaan kebijakan pemungutan pajak hotel Bapenda bekerjasama dengan Bank BRI sebagai penyedia jasa pelayanan *online system* yaitu *Cash Management System (CMS)*. Pelaporan dan pembayaran dengan *online system* memberi manfaat bagi wajib pajak dan

memberikan dampak positif bagi wajib pajak hotel yang menggunakan *online system*. Hal ini sependapat dengan Grindle (dalam Subarsono, 2010:531) dalam model implementasi kebijakan tingkat keberhasilan ditentukan oleh enam hal salah satunya adalah tipe manfaat, menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplemenasian kebijakan yang hendak dilaksanakan

Secara indikator pelaporan dan pembayaran pajak terutang dengan *online system* yang terdapat pada pasal dua belas dan tiga belas dalam Peraturan Walikota Samarinda Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System* sudah berjalan dengan baik. Wajib pajak merasa dimudahkan dalam melakukan pelaporan omsetnya serta tidak perlu lagi mengantri di Bapenda dan juga wajib pajak tidak perlu membawa uang tunai ke Bapenda dalam melakukan pembayaran pajak hotelnya. Meski terkendala dalam pelaporan pajak terutang dengan *online system*, *website CMS* yang terkadang bermasalah karena *error* dan dalam pembayaran pajak terutang dari pihak bank terkadang terlambat melakukan *auto debit* dan mengirimkannya ke rekening kas daerah untuk pembayaran yang sudah disetor oleh wajib pajak. Dengan adanya *online system* wajib pajak tidak lagi terlambat dalam melakukan pelaporan omsetnya serta penerimaan pajak hotel terbilang stabil dan memenuhi target.

Hak dan Kewajiban

Dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System* dalam pasal dua puluh satu mengenai hak dan kewajiban dalam pelaksanaan *online system* dibahas mengenai target pelaksanaan dari *online system*, bahwa pelaksanaan *online system* pelaporan data transaksi usaha dan penyajian CMS yang diwajibkan bagi seluruh wajib pajak paling lambat 1 januari 2015.

Dari hasil penelitian bahwa penerapan *online system* di Kota Samarinda pada dasarnya tidaklah mudah diterapkan kepada seluruh wajib pajak karena perlu tahapan-tahapan dan persiapan khususnya Bapenda untuk memperkenalkan kepada wajib pajak daerah untuk menggunakan *online system*, dan mempersiapkan apa saja yang diperlukan dalam pelaksanaan *online system* ini serta aspek-aspek pelaksanaannya. Sehingga dari Bapenda perlu untuk merancang lagi kebijakan dari *online system*. Kemudian dalam Peraturan Walikota Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System* ini masih lemah dalam mewajibkan seluruh wajib pajak khususnya wajib pajak hotel, karena tidak ada penjelasan lebih lanjut seperti apabila wajib pajak masih ada yang belum *online system* diberikan sanksi. Dalam hal ini sesuai dengan pendapat dari peters (dalam Tangkilisan, 2003:22) bahwa implementasi kebijakan yang gagal disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah faktor dukungan

Secara indikator hak dan kewajiban wajib pajak sudah berjalan dengan baik. Dari wajib pajak juga sudah paham apa saja hak-hak yang diperolehnya serta menjalankan kewajibannya dalam pelaksanaan *online system*. Dengan adanya CMS membantu dan memudahkan kewajiban wajib pajak hotel yang menggunakan *online system* dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak daerah.

Sanksi

Dari hasil penelitian sanksi yang diberlakukan kepada wajib pajak apabila melanggar dalam hal terlambat dalam melakukan pelaporan dan menunda pembayaran pajak daerah adalah sanksi berupa denda sebesar dua persen dan pemberian stiker belum bayar pajak daerah. Sebelum diberikan sanksi Bapenda akan mengaudit wajib pajak sebelum memberi sanksi kepada wajib pajak. Dengan adanya *online system* sebenarnya membantu wajib pajak terhindar dari sanksi tersebut, karena wajib pajak bisa memberikan laporan omsetnya dan membayar pajak hotel dengan tepat waktu serta lebih transparansi dalam melaporkan omsetnya.

Secara indikator penerapan sanksi di dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui Online System di bidang perpajakan sudah berjalan dengan baik. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak berupa denda sebesar dua persen dan tempat usaha wajib pajak akan ditempel stiker kurang membayar didepan usahanya oleh Bapenda. Untuk sanksi di bidang perizinan masih dilakukan perancangan oleh Bapenda. Kemudian dari wajib pajak sudah paham mengenai sanksi yang diberikan apabila wajib pajak tersebut melanggar.

Pelaksanaan Operasional Online System

Menurut Van Matter dan Van Horn (dalam Winarno, 2007:19) mengenai implementasi kebijakan bahwa proses implementasi tindakan oleh individu-individu (dan kelompok), pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dari pemerintah kota sendiri perlu bekerjasama dengan beberapa pihak agar kebijakan tersebut dapat dijalankan dengan baik. kerjasama yang dilakukan Bapenda dalam mensukseskan pelaksanaan operasional *online system* Pajak hotel dan pajak restoran melalui Bank BRI dengan *Cash Management System (CMS)*, PBB 1 dan PBB 2 melalui PT. Pos Indonesia, *Tapping box* yang merupakan alat dari Bapenda. Akan tetapi kerjasama antara Bapenda dengan Bank BRI sudah berakhir akan tetapi wajib pajak hotel masih dapat mengakses CMS.

Dari hasil penelitian pelaksanaan *online system* memberi dampak kemudahan dan lebih transparansi bagi wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan taat dalam melakukan pembayaran pajak hotelnya, juga membantu Bapenda dari segi pengawasannya. Di sisi lain pelaksanaan *online system* belum bisa dibilang seratus persen pelaksanaannya berhasil diterapkan. Hal ini di karenakan hotel yang menggunakan pelayanan *online system* berjumlah

sebelas hotel dari total seratus dua puluh lima hotel dan losmen/penginapan di Kota Samarinda. Kemudian *website* CMS yang terkadang bermasalah menjadi kendala bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak hotelnya.

Secara indikator pelaksanaan operasional online system sudah berjalan dengan baik karena online system telah memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak hotel dengan online system. Bapenda masih mengevaluasi tapping box agar bisa digunakan pada pajak hotel. Dalam hal ini target penerimaan pajak hotel dengan adanya online system dalam setiap tahun terbilang stabil. Pelaksanaan operasional online system belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hotel yang menggunakan online system tercatat ada sebelas hotel dari seratus dua puluh lima hotel dan penginapan/losmen di Kota Samarinda. Kendala lain dalam pelaksanaan operasional online system di bagian teknis dalam website CMS yang terkadang bermasalah dan juga dari pihak bank yang terkadang terlambat dalam melakukan auto debit untuk pembayaran pajak hotel.

PENUTUP

Kesimpulan

Diketahui Implementasi Kebijakan *Online* dalam Pemungutan Pajak Hotel di Kota Samarinda dapat dilihat dari :

1. Implementasi kebijakan *online system* dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System*. Kemudian dalam implementasi kebijakan *online system* dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda sudah baik pelaksanaannya akan tetapi masih belum maksimal, karena tidak semua wajib pajak hotel menggunakan *online system*, tercatat hanya sebelas hotel yang menggunakan *online system* dari total seratus dua puluh lima hotel di Kota Samarinda. Dari segi kebijakan pelayanan *online system* masih lemah karena tidak banyak menjelaskan kewajiban bagi wajib pajak hotel untuk menggunakan *online system* dan diberikannya sanksi apabila belum menggunakan *online system*. Dalam hal ini kebijakan *online system* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memberikan pelaporan dan pembayaran pajak dari Bapenda lebih mudah dalam pengawasan kontroling dan evaluasi.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan *online system* dalam pemungutan pajak hotel di Kota Samarinda adalah kegunaan atau manfaat *online system* dalam pelaporan dan pembayaran pajak hotel dalam hal efisiensi waktu dan efektivitas dalam penerapan azas ketaatan bagi wajib pajak sehingga dapat mengoptimalkan upaya Bapenda dalam pelayanan pajak daerah khususnya pajak hotel sebagai salah satu sumber PAD. Kemudian hambatannya adalah pelaksanaan *online system* masih dilakukan secara bertahap dan belum banyak wajib pajak hotel yang

menggunakan *online system*, *website CMS* yang terkadang *error* dan sistem pembayaran yang dilakukan kadang terlambat dalam melakukan *auto debit*. Kemudian dari Bapenda masih kekurangan sumberdaya manusia dalam menangani *online system*, kurangnya sumberdaya dari perangkatnya maupun *softwarena*, dan juga sumberdaya dari anggarannya untuk pengadaan alat dari *online system*. Dari wajib pajak kurangnya kesadaran untuk pemasangan *online system* akibat keterbatasan pengetahuan mengenai TI

Saran

Adapun saran-saran yang penulis akan berikan ialah sebagai berikut :

1. Dalam pembukaan rekening sudah baik pelaksanaannya dan kalau bisa khusus bagi wajib pajak yang ingin membuka rekening diberi kemudahan yang lebih dalam mengurusnya. Penyetoran pajak atas transaksi usaha sudah berjalan dengan baik. Kemudian untuk surat kuasa atas perintah transfer debit pembayaran pajak juga sudah berjalan dengan baik.
2. Pelaporan pajak terutang dengan *online system* diperbaharui atau *diupgrade* sistem CMS agar wajib pajak dapat mengakses sistem CMS untuk pembayaran pajak agar tepat waktu masuk dalam kas Daerah dan tidak di situs *website CMS* tidak mengalami *error* atau bermasalah. Kemudian untuk pembayaran pajak terutang yang telah *diautodebit* bisa tepat waktu ditransfer ke rekening kas daerah agar wajib pajak dapat tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak hotel dengan *online system*.
3. Dalam kebijakan *online system*, perlu ditambahkan menjadi pelayanan *online system* dalam pemungutan pajak daerah harus diwajibkan bagi wajib pajak terutama wajib pajak hotel menggunakan *online system* dan diberikan sanksi dalam kebijakan tersebut apabila wajib pajak masih belum menggunakan *online system*, sehingga semua wajib pajak harus menggunakan *online system*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Jogiyanto, Hartono. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Miles, Mathew B, A. Michael Hubberman dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mushlihudin, M. dan Oktafianto. 2016. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Tekstur dan UML*. Yogyakarta: Andi.

- Siahaan, Marihot P. 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.
- Subarsono AG. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI).

Dokumen :

- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *Online System*