

## **PENERAPAN ONLINE SYSTEM DALAM PEMUNGUTAN PAJAK RESTORAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SAMARINDA”.**

**Muhammad Faizal Isnayni<sup>1</sup> Bambang Irawan<sup>2</sup>, Fajar Apriani<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini untuk Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan online system pemungutan pajak restoran yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda dan untuk mengetahui perbandingan penerimaan pajak restoran setelah penerapan online system dengan sebelum penerapan online system dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan online system yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengambilan sumber data primer dengan teknik Purposive sampling diperoleh melalui key informan adalah Kepala Subdit Pajak Restoran, serta informan adalah Staff bidang teknis di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda, dengan cara melakukan penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penerapan pajak melalui online system yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda berjalan kurang maksimal dilihat dari target dan realisasi ada yang tidak tercapai. Sistem yang telah diterapkan memudahkan para wajib pajak untuk menghitung dan membayar pajak, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, sedangkan faktor penghambat di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda yaitu komponen-komponen sistem informasi yang seperti perangkat keras yang terbilang mahal dan susah untuk dilengkapi oleh restoran dengan pendapatan rendah kemudian perangkat lunak sering terjadi error system akibat tingginya tingkat transaksi, jaringan internet menjadi masalah yang sering terjadi yang menghambat proses pelaporan ke Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda dalam proses pemungutan pajak restoran, dan perawatan dari perangkat yang hanya bisa dilakukan oleh pihak staff teknis dari Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda menghambat proses transaksi yang sedang berjalan dan proses perhitungan pajak secara online.*

**Kata Kunci : Pemungutan Pajak, Online System**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: faizalishnayni@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pemungutan pajak restoran di Indonesia saat ini didasarkan pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merupakan unsur pemerintahan di bidang administrasi keuangan daerah khususnya urusan anggaran, pendapatan, investasi dan asset, dana perimbangan serta penatausahaan keuangan daerah. Bapenda merupakan unsur pelaksana otonomi daerah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang administrasi keuangan daerah khususnya urusan anggaran, pendapatan, investasi dan asset, dana perimbangan serta penatausahaan keuangan daerah.

Menurut Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran menjelaskan bahwa dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang dilakukakan kepada restoran. Jika pembayaran dipengaruhi oleh hubungan istimewa, harga jual atau penggantian dihitung atas dasar harga pasar yang wajar pada saat pembelian makanan dan minuman. Dasar pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima di restoran. Besaran pokok pajak restoran yang dihitung dengan cara mengalikan jumlah makanan/minuman yang dipesan dengan 10%. Sosialisasi pemungutan ini sesuai Peraturan Daerah Nomor 04 tahun 2011. Untuk itu dengan diadakannya sosialisasi pemungutan pajak ini, tujuannya tidak lain meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Samarinda

Penerapan online system dalam pemungutan pajak restoran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda dalam memungut pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan administrasi wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak restoran yang terutang karena sistem ini juga akan membantu mengawasi transaksi-transaksi terutang pajak yang menjadi objek dari pajak yang bersangkutan. Disamping itu penerapan online system dalam pemungutan pajak restoran juga memberi intensitas bagi wajib pajak untuk membayar pajak restoran. 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..

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Badan Pendapatan Kota Samarinda. Objek yang diteliti adalah Pajak Online Restoran. Dapat dilihat bahwa dari pajak terdapat sasaran yang di kehendaki yaitu memberikan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara merata dengan melakukan pembangunan di berbagai sektor. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul :“Penerapan online system dalam Pemungutan Pajak Resoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda”.

### **Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penerapan *online system* pemungutan pajak restoran yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *online system* pemungutan pajak restoran yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda ?
3. Bagaimana perbandingan penerimaan pajak restoran setelah penerapan *online system* dengan sebelum penerapan *online system* di Kota Samarinda?

### **Keuangan Daerah**

Kemampuan keuangan daerah adalah kemampuan keuangan daerah dalam membiayai urusan-urusan rumah tangganya, khususnya yang berasal dari pendapatan asli daerah. Pendapatan asli daerah sampai saat ini merupakan sektor yang sangat diharapkan dan diandalkan oleh pemerintah daerah.

Menurut Halim (2001:19) mengartikan keuangan daerah sebagai semua hak dan kewajiban yang dapat dinilai dengan uang, demikian pula segala sesuatu baik berupa uang maupun barang yang dapat dijadikan kekayaan daerah sepanjang itu belum dimiliki/dikuasai oleh Negara atau daerah yang lebih tinggi serta pihak-pihak lain sesuai ketentuan atau peraturan undang-undang yang berlaku

### **Pajak Restoran**

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran, pemungutan pajak restoran atur dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, pajak restoran merupakan pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran, objek restoran adalah pelayanan yang disediakan dengan pembayaran restoran. Menurut Marihot (2005:272) dalam pemungutan pajak restoran terdapat beberapa terminologi yaitu:

1. Restoran adalah tempat menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk usaha jasa boga, dan katering.
2. Pengusaha restoran adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun, yang dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaannya melakukan di bidang restoran.
3. Pembayaran adalah jumlah yang diterima atau seharusnya diterima bagi imbalan atas penyerahan barang atau pelayanan sebagai pembayaran kepada pemilik restoran.

Jadi pajak restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafeteria, kantin, warung, bar dan sejenisnya tidak termasuk jasa boga/katering

Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran, pemungutan pajak restoran atur dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, pajak restoran merupakan pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran, objek restoran adalah pelayanan yang disediakan

dengan pembayaran restoran. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atau pelayanan restoran, sedangkan wajib pajak restoran adalah orang atau badan yang mengusahakan restoran. Dasar pajak restoran adalah jumlah pembayaran tamu kepada restoran. Tapi pajak restoran adalah jumlah pembayaran tamu kepada restoran, tapi pajak restoran paling tinggi 10% dari nilai pembayaran tersebut.

### ***Sistem Informasi***

Nash (1995:8) menyatakan bahwa sistem informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atas transaksi-transaksi tertentu rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan extern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat.

Lucas (1988:35) mengemukakan bahwa sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambil keputusan dan pengendalian di dalam organisasi.

### ***Definisi Konseptual***

Penerapan sistem *online* dalam pemungutan pajak restoran adalah kegiatan mengumpulkan iuran wajib dari orang pribadi atau pemilik restoran dalam penelitian ini dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda secara online berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah melalui *online system*.

### ***Metode Penelitian***

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna.

Dengan berpedoman pada fokus penelitian maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian yang akan diteliti. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus penelitian dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Penerapan sistem online dalam pemungutan pajak restoran kota Samarinda:

- a) Perangkat Keras, b) Perangkat Lunak, c) Database, d) Telekomunikasi, e) Sumber Daya Manusia
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan online system dalam pemungutan pajak restoran Kota Samarinda.
3. Perbandingan Penerimaan Pajak Restoran Sebelum dan Sesudah Online System

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu: 1). Sumber data primer. 2). Sumber data Skunder.

Sesuai karakteristik data yang diperlakukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah: 1). Observasi, 2). Wawancara, 3). Dokumentasi

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, pada pandangan ini analisis data kualitatif merupakan sebuah keberlanjutan yang saling mengikuti satu sama lain, metode ini berupa jenis data berbentuk tulisan yang sifatnya bukan angka, sumber Matthew B.Milles, A.Michael Huberman dan Johnny Saldana (2014 : 31-32), yang mengatakan bahwa analisis data deskriptif kualitatif terdiri dari beberapa langkah-langkah dalam penelitian.1). Pengumpulan data, 2). Kondensasi data 3). Penyajian data 4). Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda***

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, pembentukan dan susunan daerah diselenggarakan dengan berasaskan intensitas urusan pemerintahan dan potensi daerah, efisiensi, efektivitas, pembagian habis tugas, rentang kendali tata kerja yang jelas dan fleksibilitas. Perangkat Daerah yang bertugas untuk melaksanakan dan mengelola Pendapatan Asli Daerah adalah Badan Pendapatan Daerah.

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 kedinasaan 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.

### ***A). Penerapan System Online Dalam Pemungutan Pajak Restoran Kota Samarinda***

#### ***1) Perangkat Keras***

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa dalam proses pemungutan secara online system pajak restoran ini wajib pajak

harus memiliki perangkat keras berupa satu unit komputer yang memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah di Kota Samarinda, serta alat penghubung jaringan internet yang memiliki kecepatan minimal 10mbps untuk menjaga kelancaran transfer data, kemudian untuk alat penghitung transaksi dibedakan menjadi dua jenis yaitu tapping box alat ini disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda untuk restoran menengah yang ada di kota Samarinda, dan barebone wajib pajak harus membeli dan menyiapkan sendiri, dikarenakan harga dari alat ini yang lumayan mahal dan hanya restoran besar saja yang baru memilikinya.

## 2) *Perangkat Lunak*

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda dapat diketahui bahwa dari prosedur pemungutan pajak restoran secara online system itu sendiri membutuhkan sistem perangkat lunak yang dimiliki dan diinstal sendiri oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Sistem perangkat lunak ini sangat penting untuk menunjang perhitungan pajak, karena sistem ini yang menghitung setiap transaksi yang ada di restoran maka dari itu apabila terjadi kesalahan sistem maka data tersebut tidak akan terhitung ke dalam sistem. Dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang penulis lakukan bahwa dalam pembayaran pajak restoran secara online system ini membutuhkan perangkat lunak untuk diinstal ke dalam perangkat keras dan dibutuhkan tenaga ahli untuk menginstal perangkat lunak tersebut yaitu teknisi yang disediakan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Sistem perangkat lunak ini biasanya mengalami kendala di system error dikarenakan tingkat transaksi yang tinggi, jadi jika hal ini terjadi dibutuhkan pengistirahatan kepada sistem tersebut jadi dibiarkan saja sekita lima sampai dua puluh menit baru bisa dipakai untuk transaksi lagi serta masalah yang sering terjadi berupa jaringan internet yang putus secara tiba-tiba yang menyebabkan tidak terhubungnya transaksi ke dalam server di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

## 3) *Database*

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sudah dijelaskan bahwa pembayaran pajak restoran dilakukan setiap 1 bulan sekali, selanjutnya pihak Pemerintah Kota Samarinda berkerjasama dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda sebagai instansi terkait yang bertanggung jawab pada pemungutan pajak di Kota Samarinda menetapkan pada tanggal 10 disetiap bulan pemilik restoran sebagai para wajib pajak harus menyetorkan tarif yang dibebankan sebesar 10% sesuai omset yang diterima. Data yang terhubung dari restoran langsung terhubung terhadap perangkat yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda melalui setiap transaksi yang dilakukan oleh restoran, karena hal itu ditunjang oleh internet maka sering terjadi hambatan terhadap transfer data dari restoran ke pihak Badan

Pendapatan Daerah Kota Samarinda hal ini sering terjadi hambatan pada perangkat yang mengalami system error akibat meningkatnya transaksi.

Menurut wawancara yang sudah dilakukan penulis dapat di ketahui bahwa pada dasarnya pemungutan pajak restoran secara online system di Kota samarinda telah berjalan dengan serta memudahkan para wajib pajak dalam perhitungan dan pengumpulan data, karena data sudah otomatis terhitung dari setiap transaksi yang dilakukan dari komputer sehingga tidak perlu lagi menghitung secara manual dan pergi ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda untuk melakukan pembayaran pajak. Selain itu ada hambatan yang terjadi dalam pembayaran pajak secara online system yaitu sering terjadinya system error pada aplikasi dikarenakan transaksi yang berlebihan, hal itu membuat terhambatnya proses input data serta hambatan lainnya juga dikarenakan internet yang berfungsi sebagai penghubung jaringan untuk memindahkan data dari restoran langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda mengalami gangguan dikarenakan faktor alam ataupun faktor internal gedung seperti listrik.

#### 4) *Telekomunikasi*

Dari penelitian yang sudah penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa dalam pemungutan pajak restoran secara online system pada Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda sebagai instansi terkait sudah berupaya semaksimal mungkin untuk meminimalisir hambatan yang ada dengan menerapkan alat telekomunikasi yang mudah diakses. Dalam hal ini pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda juga sudah bersikap kooperatif dalam pelaporan kendala yang terjadi di restoran serta cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti masalah yang terjadi. Dari penelitian ini juga diketahui bahwa sebenarnya dalam penerapan pembayaran pajak secara online system ini hanya ada satu teknisi dari pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda yang bertanggung jawab terhadap sistem dan juga mampu untuk merawat serta memperbaiki kerusakan yang terjadi.

#### 5) *Sumber Daya Manusia*

Disimpulkan bahwa kebijakan yang sudah diterapkan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda yang berkerja sama dengan Pemkot Samarinda telah berupaya untuk menciptakan proses pembayaran yang sangat efektif dan efisien dengan menerapkan online system untuk memudahkan dalam pembayaran pajak. Meskipun masih ada masalah yang sering terjadi seperti perangkat lunak yang overload data akibat tingginya transaksi dan jaringan internet yang kurang stabil direstoran tetapi masing-masing pihak yang bertanggung jawab dalam setiap divisi juga sudah maksimal untuk meminimalisir masalah yang sering terjadi pada sistem ini. Hal itu dapat dilihat dari tersedianya sistem komunikasi yang siap dan cepat tanggap dari pihak Bapenda untuk mengatasi masalah yang terjadi direstoran.

## ***B) Perbandingan Penerimaan Pajak Restoran Sebelum dan Sesudah Online System***

### ***1) Penerimaan Pajak Restoran sebelum Online System***

Dari penelitian yang sudah penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa dalam pemungutan pajak restoran sebelum online system pada Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda berjalan kurang efektif dan efisien dikarenakan pihak wajib pajak harus merekap dan menghitung sendiri jumlah yang harus dibayarkan melalui laporan keuangan yang harus diserahkan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda sebagai bukti dari pendapatan yang didapat oleh wajib pajak. Selain itu terdapat kendala dari sistem pemungutan secara manual ini seperti pelaporan yang harus dibuat sendiri oleh pemilik restoran dimana bisa terjadi kesalahan yang disengaja ataupun tidak terhadap pendapatan restoran, dimana hal ini bertujuan dengan pelaporan keuangan yang terbilang kecil maka pembayaran pajaknya pun juga kecil.

### ***2) Penerimaan Pajak Restoran setelah Online System***

Dapat disimpulkan bahwa dalam pemungutan pajak restoran setelah online system pada Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda berjalan efektif dan efisien bagi restoran yang mampu melengkapi komponen-komponen sistem informasi yang dibutuhkan oleh pihak wajib pajak untuk menunjang penerapan online system pemungutan pajak yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. Hal ini dikarenakan sistem ini sudah dilengkapi alat penghitung setiap transaksi yang langsung dikirim menuju database Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda jadi pihak wajib pajak tidak perlu lagi merekap dan menghitung sendiri jumlah yang harus dibayarkan melalui laporan keuangan yang harus diserahkan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda sebagai bukti dari pendapatan yang didapat oleh wajib pajak. Dari segi pendapatan, pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda mengalami peningkatan pesat hingga 500% dari sebelum menggunakan online system pemungutan pajak.

## ***C ). Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan online system Pemungutan Pajak Restoran oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda***

Komponen-komponen sistem yang digunakan untuk online system ini sangat membantu pihak wajib pajak dikarenakan perangkat lunak sangat bisa dipahami dan diipelajari, lalu database yang akurat dari segi perhitungan transaksi hingga pemotongan pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Berkembangnya teknologi dan juga komunikasi dapat membantu pihak Bapenda dalam hal sosialisasi melalui media cetak maupun elektronik selain itu juga pihak dispenda bekerjasama dengan bank BRI dalam pembayaran Pajak Restoran di Kota Samarinda bagi para wajib pajak yang mempunyai restoran jauh tidak perlu lagi datang ke kantor Dispenda cukup membayar ke atm Bank BRI ataupun datang ke kantor cabang Bank Kaltim terdekat sehingga dapat mempermudah bagi masyarakat yang ingin membayar Pajak Restoran.



Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat di katakan bahwa pihak Dispenda Kota Samarinda telah terus menerus berupaya untuk meningkatkan penerimaan kas daerah dengan cara mengoptimalkan pajak restoran. Dapat di ambil garis besar bahwa faktor penghambat dalam pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1. Komponen sistem seperti perangkat keras yang harus dipenuhi oleh pihak restoran cukup mahal, jadi tidak semua restoran mampu untuk menerapkannya.
2. Komponen sistem perangkat lunak yang sering terjadi *error system* akibat tingginya tingkat transaksi yang terjadi.
3. Tidak stabilnya jaringan internet sering terjadi akibat perawatan system berjangka oleh pihak provider maupun Telkom sangat berpengaruh terhadap transfer data dari restoran ke Bapenda.
4. Listrik yang terdapat di restoran mengganggu sistem perangkat lunak yang membuat harus memulai ulang sistem dan membutuhkan waktu lama dan menghambat transaksi.
5. Sumber daya manusia yang bertugas dan bertanggung jawab untuk merawat dan memperbaiki perangkat keras terbatas sehingga menghambat proses transaksi yang sedang berjalan dikarenakan harus menunggu teknisi tiba.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan *online system* pemungutan pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda, maka pada bab ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *Online System* Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda telah berjalan dengan baik bagi wajib pajak restoran yang memilih menggunakan *online system* dalam memberikan pelaporan dan pembayaran pajaknya, namun temuan penelitian menunjukkan bahwa empat ratus sembilan belas restoran di kota Samarinda atau 86% lebih memilih menggunakan sistem manual, tercatat hanya enam puluh enam hotel yang menggunakan *online system* dari total empat ratus delapan puluh lima restoran di Kota Samarinda. Kesimpulan peneliti secara spesifik berdasarkan sub fokus yang telah ditetapkan oleh peneliti ini adalah sebagai berikut:
  - a. Perangkat Keras, dalam penerapannya perangkat ini sangat menguntungkan bagi para pemilik restoran untuk membantu proses perhitungan transaksi dibandingkan dengan sistem lama yang melakukan proses manual.
  - b. Perangkat Lunak, Perangkat ini sangat mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh pihak restoran, tetapi terkadang sering terjadi *error system* pada perangkat lunak yang diakibatkan oleh tingginya tingkat transaksi.
  - c. Database, data yang disajikan sangat mudah dimengerti dan memudahkan para wajib pajak dalam perhitungan dan pengumpulan data, karena data sudah otomatis terhitung dari setiap transaksi yang dilakukan dari komputer
  - d. Telekomunikasi, dalam penerapannya telekomunikasi yang dijalin antar pihak terkait sudah berjalan dengan baik. Pihak bapenda menyediakan pusat

informasi dan pelaporan kendala siap tanggap melalui grup chat *whatsapp* yang langsung terhubung dari setiap restoran kepada Kepala Sub Bidang Pajak Restoran.

- e. Sumber Daya Manusia, Pihak terkait dalam proses *online system* ini pihak pertama yaitu Kepala dan teknisi dari Bapenda, pihak kedua yaitu pemilik dan manajer restoran kemudian pihak ketiga teller Bank BRI. Selama prosesnya telah berjalan dengan baik, hanya saja sdm untuk teknisi sangat terbatas, menjadi kendala untuk pihak wajib pajak untuk memperbaiki sistem yang *error* karena harus menunggu teknisi tiba.
2. Perbandingan penerimaan pajak sebelum *online system* sudah berjalan dengan baik dari segi penerimaan perbandingan dari target dan realisasi yang selalu tercapai, tetapi dalam pelaksanaan metode pembayarannya kurang efektif dan efisien sehingga membuat pihak wajib pajak banyak yang mengeluh dikarenakan proses yang merepotkan dan tentu berakibat ke lambatnya pelaporan hingga pembayaran, kemudian penerimaan pajak setelah *online system* berjalan kurang lancar dikarenakan ada realisasi yang tidak tercapai dalam lima tahun berjalannya *online system*, tetapi dari segi nominal target dan realisasi meningkat pesat hingga hampir tiga ratus persen dan dari sistem pelayanan juga sangat memuaskan bagi wajib pajak karena semuanya sudah otomatis.
3. Faktor pendukung penerapan *online system* pemungutan pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda antara lain perangkat lunak yang mudah dipahami, database perhitungan pajak yang akurat, telekomunikasi yang mudah diakses, metode pembayaran yang cepat dengan cara transfer dan *auto debet* dari rekening restoran, sedangkan faktor Penghambatnya antara lain perangkat keras yang dibutuhkan oleh pihak restoran termasuk mahal, perangkat lunak sering terjadi *error system* akibat tingginya tingkat transaksi, jaringan internet yang tidak stabil, kemudian SDM untuk teknisi Bapenda terbatas sehingga menghambat proses transaksi yang sedang berjalan dikarenakan harus menunggu teknisi tiba.

### **Saran**

Berikut beberapa saran dalam mengoptimalkan proses penerapan *online system* pemungutan pajak restoran yaitu:

1. Untuk meningkatkan pendapatan pajak dari restoran yang belum memiliki *online system* Bapenda harusnya bisa memberikan bantuan pembiayaan untuk pembelian perangkat yang terbilang mahal dengan cara membantu menghubungkan dan memberi jalan untuk pengkreditan ke perbankan agar restoran kecil dapat mendapatkan dana untuk membeli perangkat tersebut.
2. Karena sering terjadinya *error system* dari perangkat lunak akibat dari tingginya transaksi yang membuat terhambatnya proses perhitungan, maka seharusnya ada sistem yang lebih kompeten dan lebih baik dikhususkan untuk restoran yang tingkat transaksinya diatas rata-rata.

3. Jaringan internet yang tidak stabil dari pihak provider sering membuat terhambatnya proses transfer data. Penyediaan jaringan internet khusus dari Bapenda dapat mengurangi masalah ini, jadi diharapkan Bapenda dapat menyediakan koneksi internet kedua untuk cadangan bagi restoran.
4. Teknisi yang bertanggung jawab melakukan perawatan terhadap perangkat hanya dimiliki dan dapat dikerjakan oleh teknisi Bapenda, jadi ketika ada masalah terhadap perangkat pihak restoran harus menunggu terlebih dahulu untuk perbaikan. Diharapkan pihak restoran dapat memperbaiki sendiri sehingga ketika ada masalah langsung bisa diatasi, dengan cara pihak Bapenda dapat memberikan *training* kepada pihak restoran tentang cara perawatan perangkat tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Halim. 2001. Manajemen Keuangan Daerah. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Afrizal. 2009. Administrasi Keuangan Negara dan Daerah. UIN Universty Press. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Bulak Sumur, Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Analisis Data Kualitatis, Edisi 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 06 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Cara Kerja Dinas Daerah Kota Samarinda.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Melalui Pajak Online Sistem.